

# **Amministrazione 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

---

## **Amministrazione di Oracle CRM On Demand 7**

Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand	12
Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione	15
Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand	15
Amministrazione azienda	17
Profilo azienda	18
Amministrazione del calendario fiscale	41
Definizione valute	45
Verifica azienda	49
Gestione avvisi	52
Amministrazione delle assegnazioni di servizio	54
Amministrazione indirizzi	60
Personalizzazione applicazioni	68
Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record	70
Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede	122
Informazioni sulle applet Web personalizzate	125
Creazione di applet Web personalizzate	126
Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni	131
Creazione di applet Web globali	133
Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS	133
Caricamento delle estensioni lato client	136
Personalizzazione della home page personale per l'azienda	139

Creazione di nuovi temi	140
Abilitazione di report personalizzati nella home page personale	144
Ridenominazione dei tipi di record	145
Modifica dell'icona per un tipo di record	146
Aggiunta di tipi di record	147
Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica	150
Informazioni sulle configurazioni degli allegati	150
Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati	154
Gestione utenti e controlli degli accessi	155
Gestione utenti	157
Amministrazione automatica partner	181
Gestione dei profili di accesso	187
Gestione ruolo	226
Gestione dei registri	238
Gestione dei gruppi	286
Gestione territorio	291
Gestione dei processi aziendali	293
Amministrazione di processi	294
Configurazione del workflow	308
Workflow Monitor	351
Regole dati e assegnazione	357
Strumenti di gestione dati	389
Strumenti di importazione ed esportazione	390
Pagina Coda eliminazione batch	623
Pagina Coda registro assegnazioni batch	624
Informazioni sugli eventi di integrazione	624
Creazione delle code degli eventi di integrazione	626
Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione	627
Gestione del contenuto	629



Impostazione delle categorie prodotto	630
Impostazione dei prodotti dell'azienda	631
Impostazione di listini prezzo per PRM	633
Gestione degli allegati dell'azienda	636
Impostazione degli script di valutazione	637
Gestione di Life Sciences	645
Gestione di visite Smart	645
Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida	648
Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni	650
Expression Builder	651
Informazioni sul Expression Builder	652
Uso di Expression Builder	653
Informazioni sulle espressioni	655
Tipi di dati in Expression Builder	659
Operatori di Expression Builder	662
Funzioni di Expression Builder	666
Esempi in Expression Builder	716

## Indice 719



# Amministrazione di Oracle CRM On Demand

---

Utilizzare le pagine Amministratore per impostare e personalizzare Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione di Oracle CRM On Demand, vedere le sezioni descritte di seguito.

Sezione	Task descritti
<a href="#">Amministrazione azienda</a> (a pagina 17)	<a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali</a> (a pagina 18) <a href="#">Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi</a> (a pagina 29) <a href="#">Definizione dei controlli delle password dell'azienda</a> (a pagina 31) <a href="#">Reimpostazione di tutte le password</a> (a pagina 39) <a href="#">Attivazione delle lingue</a> (a pagina 40) <a href="#">Definizione di un calendario fiscale personalizzato</a> (a pagina 42) <a href="#">Gestione delle valute</a> (a pagina 45) <a href="#">Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti</a> (a pagina 49) <a href="#">Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP</a> (a pagina 40) <a href="#">Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda</a> (a pagina 49) <a href="#">Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale</a> (a pagina 50) <a href="#">Pubblicazione di avvisi a livello aziendale</a> (a pagina 52) <a href="#">Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda</a> (a pagina 56) <a href="#">Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio</a> (a pagina 57) <a href="#">Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio</a> (a pagina 57) <a href="#">Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record</a> (a pagina 58) <a href="#">Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi</a> (a pagina 61) <a href="#">Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi</a> (a pagina 64) <a href="#">Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi</a> (a

Sezione	Task descritti
	<p>pagina 65)</p> <p><a href="#">Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.</a> (a pagina 66)</p> <p><a href="#">Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi</a> (a pagina 66)</p>
<a href="#">Personalizzazione applicazioni</a> (a pagina 68)	<p><b>Task per l'impostazione dei tipi di record</b></p> <p><a href="#">Creazione e modifica di campi</a> (a pagina 84)</p> <p><a href="#">Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata</a> (a pagina 88)</p> <p><a href="#">Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati</a> (a pagina 89)</p> <p><a href="#">Impostazione di collegamenti Web</a> (a pagina 90)</p> <p><a href="#">Ridenominazione di campi</a> (a pagina 93)</p> <p><a href="#">Utilizzo di campi personalizzati indicizzati</a> (a pagina 94)</p> <p><a href="#">Ripristino delle impostazioni predefinite</a> (a pagina 96)</p> <p><a href="#">Modifica dei valori dell'elenco di selezione</a> (a pagina 97)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout degli elementi correlati</a> (a pagina 99)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici</a> (a pagina 100)</p> <p><a href="#">Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi</a> (a pagina 104)</p> <p><a href="#">Creazione di applet Web</a> (a pagina 105)</p> <p><a href="#">Definizione degli elenchi di selezione a catena</a> (a pagina 106)</p> <p><a href="#">Gestione dei layout di ricerca</a> (a pagina 108)</p> <p><a href="#">Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco</a> (a pagina 111)</p> <p><a href="#">Creazione di report personalizzati per home page</a> (a pagina 112)</p> <p><a href="#">Creazione di layout home page di record</a> (a pagina 114)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dello storico modifiche</a> (a pagina 115)</p> <p><a href="#">Specificazione dei layout di pagina dinamici</a> (a pagina 119)</p> <p><b>Task per l'impostazione dell'applicazione</b></p> <p><a href="#">Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede</a> (a pagina 122)</p> <p><a href="#">Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni</a> (a pagina 131)</p> <p><a href="#">Creazione di applet Web globali</a> (a pagina 133)</p>

Sezione	Task descritti
	<p><a href="#">Caricamento delle estensioni lato client</a> (a pagina 136)</p> <p><a href="#">Personalizzazione della home page personale per l'azienda</a> (a pagina 139)</p> <p><a href="#">Creazione di nuovi temi</a> (a pagina 140)</p> <p><a href="#">Abilitazione di report personalizzati nella home page personale</a> (a pagina 144)</p> <p><a href="#">Ridenominazione dei tipi di record</a> (a pagina 145)</p> <p><a href="#">Modifica dell'icona per un tipo di record</a> (a pagina 146)</p> <p><a href="#">Aggiunta di tipi di record</a> (a pagina 147)</p>
<a href="#">Gestione utenti e controlli degli accessi</a> (a pagina 155)	<p><a href="#">Impostazione di utenti</a> (a pagina 158)</p> <p><a href="#">Impostazione delle quote di vendita degli utenti</a> (a pagina 172)</p> <p><a href="#">Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente</a> (a pagina 172)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ID utente di un utente</a> (a pagina 173)</p> <p><a href="#">Reimpostazione della password di un utente</a> (a pagina 174)</p> <p><a href="#">Analisi dell'attività di accesso per un utente</a> (a pagina 175)</p> <p><a href="#">Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti</a> (a pagina 175)</p> <p><a href="#">Gestione di utenti delegati (amministratore)</a> (a pagina 177)</p> <p><a href="#">Creazione di periodi di magazzino per gli utenti</a> (a pagina 179)</p> <p><a href="#">Disattivazione di utenti</a> (a pagina 180)</p> <p><a href="#">Impostazione di utenti (partner)</a> (a pagina 183)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ID utente di un utente (Partner)</a> (a pagina 185)</p> <p><a href="#">Reimpostazione della password di un utente (Partner)</a> (a pagina 186)</p> <p><a href="#">Disattivazione di utenti (partner)</a> (a pagina 186)</p> <p><a href="#">Processo di impostazione dei profili di accesso</a> (a pagina 221)</p> <p><a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 232)</p> <p><a href="#">Impostazione di gruppi</a> (a pagina 288)</p> <p><a href="#">Impostazione di territori</a> (a pagina 291)</p> <p><a href="#">Processo di impostazione dei registri</a> (a pagina 263)</p> <p><a href="#">Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore</a> (a pagina 264)</p> <p><a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> (a</p>

Sezione	Task descritti
	<p>pagina 268)</p> <p><a href="#">Configurazione delle modalità di proprietà dei record</a> (a pagina 269)</p> <p><a href="#">Creazione di registri e gerarchie di registri</a> (a pagina 270)</p> <p><a href="#">Associazione di utenti a registri</a> (a pagina 272)</p> <p><a href="#">Creazione dei profili di accesso per i registri</a> (vedere "<a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a>" a pagina 275)</p> <p><a href="#">Abilitazione dei registri per l'azienda</a> (a pagina 276)</p> <p><a href="#">Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente</a> (a pagina 277)</p> <p><a href="#">Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record</a> (vedere "<a href="#">Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record</a>" a pagina 280)</p> <p><a href="#">Assegnazione dei record ai registri</a> (a pagina 281)</p>
<a href="#">Gestione processi aziendali</a> (vedere " <a href="#">Gestione dei processi aziendali</a> " a pagina 293)	<p><a href="#">Creazione di processi</a> (a pagina 300)</p> <p><a href="#">Aggiunta di stati di transizione ai processi</a> (vedere "<a href="#">Aggiunta degli stati di transizione ai processi</a>" a pagina 301)</p> <p><a href="#">Limitazione dei processi</a> (a pagina 304)</p> <p><a href="#">Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione</a> (a pagina 305)</p> <p><a href="#">Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati</a> (a pagina 306)</p> <p><a href="#">Creazione di regole del workflow</a> (a pagina 321)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro</a> (a pagina 327)</p>

Sezione	Task descritti
	<p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea task</a> (a pagina 332)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione</a> (a pagina 329)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail</a> (a pagina 337)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori</a> (a pagina 341)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Attendi</a> (a pagina 343)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow</a> (a pagina 346)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ordine delle regole del workflow</a> (a pagina 347)</p> <p><a href="#">Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow</a> (a pagina 348)</p> <p><a href="#">Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow</a> (a pagina 349)</p> <p><a href="#">Visualizzazione delle istanze del workflow</a> (vedere <a href="#">"Visualizzazione delle istanze di workflow"</a> a pagina 353)</p> <p><a href="#">Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor</a> (a pagina 355)</p> <p><a href="#">Impostazione delle regole di assegnazione</a> (a pagina 362)</p> <p><a href="#">Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead</a> (a pagina 369)</p> <p><a href="#">Creazione di layout di conversione lead</a> (vedere <a href="#">"Creazione dei layout di conversione lead"</a> a pagina 370)</p> <p><a href="#">Impostazione della definizione della previsione</a> (a pagina 373)</p> <p><a href="#">Aggiornamento della definizione della previsione</a> (a pagina 379)</p> <p><a href="#">Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita</a> (a pagina 381)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda</a> (a pagina 389)</p>
<a href="#">Strumenti di gestione dati</a> (a pagina 389)	<p><a href="#">Preparazione all'importazione dei dati</a> (a pagina 435)</p> <p><a href="#">Collegamento di record durante l'importazione</a> (a pagina 428)</p> <p><a href="#">Importazione dei dati</a> (a pagina 592)</p> <p><a href="#">Revisione dei risultati dell'importazione</a> (a pagina 597)</p> <p><a href="#">Esportazione dei dati</a> (a pagina 599)</p> <p><a href="#">Revisione dei risultati dell'esportazione</a> (a pagina 601)</p> <p><a href="#">Utility client Oracle Migration Tool On Demand</a> (a pagina 607)</p> <p><a href="#">Utility client Oracle Data Loader On Demand</a> (a pagina 602)</p>

Sezione	Task descritti
	<a href="#">Creazione delle code degli eventi di integrazione</a> (a pagina 626) <a href="#">Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione</a> (a pagina 627) <a href="#">Amministrazione delle definizioni di estrazione personale</a> (a pagina 609)
<a href="#">Gestione del contenuto</a> (a pagina 629)	<a href="#">Impostazione delle categorie prodotto</a> (a pagina 630) <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda</a> (a pagina 631) <a href="#">Impostazione di listini prezzo per PRM</a> (a pagina 633) <a href="#">Gestione degli allegati dell'azienda</a> (a pagina 636) <a href="#">Impostazione degli script di valutazione</a> (a pagina 637) Impostazione delle cartelle report
<a href="#">Integrazione di Web Services</a> (a pagina 603)	<a href="#">Download di file WSDL e di schema</a> (a pagina 603) <a href="#">Analisi dell'utilizzo di Web Services</a> (a pagina 606)
<a href="#">Gestione di Life Sciences</a> (a pagina 645)	<a href="#">Gestione di visite Smart</a> (a pagina 645) <a href="#">Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida</a> (a pagina 648) <a href="#">Autorizzare i contatti a ricevere i campioni</a> (vedere " <a href="#">Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni</a> " a pagina 650)

Inoltre, gli amministratori possono in genere effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Creare report personalizzati per uso personale o per la distribuzione a livello aziendale. Per istruzioni, vedere Report.
- Creare elenchi filtrati per la distribuzione a livello aziendale. Per istruzioni, vedere Gestione degli elenchi.

Per informazioni sull'uso di Oracle On Demand Expression Builder, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 651).

## Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand

Le pagine Amministratore di Oracle CRM On Demand consentono di gestire la distribuzione di Oracle CRM On Demand agli utenti e l'impostazione dei requisiti per i dati. Utilizzando le pagine Amministratore, è possibile personalizzare l'aspetto di Oracle CRM On Demand per rispondere alle esigenze specifiche della propria azienda. Per gestire la distribuzione di Oracle CRM On Demand, utilizzare le linee guida riportate di seguito.

- 1 Rivedere tutte le risorse disponibili.



Prima di impostare una nuova distribuzione di Oracle CRM On Demand , rivedere le risorse riportate di seguito.

- Leggere la *Administrator Preview Guide* di *Oracle CRM On Demand*. Questa guida è disponibile per tutti gli amministratori delle aziende e fornisce informazioni su come abilitare funzionalità in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come accedere al manuale *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*, fare clic sul collegamento [Formazione e supporto in Oracle CRM On Demand](#).
- Rivedere gli strumenti aggiuntivi, i modelli, liste di verifica, seminari Web e guide facendo clic sul collegamento [Formazione e supporto in Oracle CRM On Demand](#).
- Iscrivere al corso Administration Essentials offerto da Oracle University.

## 2 Valutare il processo aziendale e i ruoli rivestiti dagli utenti nell'organizzazione.

Rivedere la *Administrator Rollout Guide* di *Oracle CRM On Demand* disponibile in My Oracle Support. Eseguire il download e utilizzare il modello di configurazione dei campi personalizzati per pianificare correttamente la distribuzione fin dall'inizio. Il modello di configurazione dei campi personalizzati è disponibile nella pagina Tools and Templates del centro di assistenza e formazione in My Oracle Support.

- Definire la visibilità dei dati e le modalità di protezione dei dati considerando i fattori e le funzionalità riportati di seguito.
  - **Profili di accesso.** Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione profili di accesso](#) (vedere "Gestione dei profili di accesso" a pagina 187).
  - **Team.** Per ulteriori informazioni, vedere [Condivisione di record \(team\)](#).
  - **Registri.** Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 238).
  - **Visibilità responsabile.** Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18).
- Definire il modello dati e i campi pertinenti. Valutare quali report richiedono l'analisi dell'andamento, l'analisi dell'andamento in tempo reale e i tipi di record supportati.
- Definire i processi riportati di seguito associati alla convalida e all'interazione con i dati.
  - Impostazione dei processi di vendita. Per ulteriori informazioni vedere [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 381).
  - Definizione della mappatura dei campi e dei layout di conversione dei lead. Per ulteriori informazioni, vedere [Amministrazione della conversione dei lead](#) (vedere "Amministrazione conversione lead" a pagina 368).
  - Definizione della convalida dei campi. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi](#) (a pagina 72).
  - Definizione dei processi di workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei processi aziendali](#) (a pagina 293).
  - Integrazione di Oracle CRM On Demand con Web Services. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Web Services](#) (a pagina 603).
- Definire i CTE (Customer Test Environment) ed eventuali ambienti aggiuntivi per la formazione e i test.

### 3 Impostare l'azienda.

Ciascuna azienda è unica. In Oracle CRM On Demand, è possibile personalizzare molte impostazioni dell'azienda in modo che corrispondano all'impostazione aziendale.

- Impostare anno fiscale, lingue, valute, tassi di cambio dell'azienda e così via.
- Richiedere i diritti di accesso e CTE appropriati. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dell'azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18).

### 4 Impostare i propri profili utente.

Gli utenti di una società hanno ruoli e responsabilità specifici. Alcuni utenti hanno accesso ad alcuni dati, altri no. Prima di aggiungere gli utenti, impostare la visibilità e il ruolo per ciascun tipo di utente.

- Impostare i profili di accesso per l'azienda. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione profili di accesso](#) (vedere "[Gestione dei profili di accesso](#)" a pagina 187).
- Impostare i ruoli per i propri utenti Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).
- Impostare il modello di visibilità, ad esempio registri, team e così via. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 238) e [Condivisione di record \(team\)](#).

### 5 Configurare i modelli dati, ad esempio, aggiungere o rinominare campi, tipi di record e così via.

Anche i requisiti per i dati sono unici in un'azienda. In Oracle CRM On Demand è possibile aggiungere nuovi campi a tipi di record esistenti, rinominare campi per allinearsi ai termini contrattuali o aggiungere nuovi tipi di record personalizzati. Prima di iniziare ad aggiungere dati, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Aggiungere i nuovi campi e tipi di record richiesti per la definizione del proprio modello dati. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84) e [Aggiunta di tipi di record](#) (a pagina 147).
- Rinominare i campi e i tipi di record per allinearsi ai propri termini contrattuali. Per ulteriori informazioni, vedere [Ridenominazione di campi](#) (a pagina 93) e [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 145).
- Popolare gli elenchi di selezione. È possibile utilizzare la funzionalità di importazione per importare rapidamente grandi quantità di valori nei campi degli elenchi di selezione. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 97).
- Configurare i layout. Visualizzare solo i campi richiesti per ciascun ruolo e per utilizzare i layout dinamici. Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100) e [Specificazione dei layout di pagina dinamici](#) (a pagina 119).
- Configurare i processi quali workflow, processi di vendita e così via. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei processi aziendali](#) (a pagina 293) e [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 381).
- Configurare gli elenchi di ruoli. I primi 10 elenchi vengono visualizzati nella home page di un utente. Si consiglia di non far restituire agli elenchi grandi quantità di dati. Il numero consigliato, gestibile, per i task quotidiani è tra i 25 e i 100 record. Si consiglia inoltre di effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Utilizzare i campi indicizzati quando possibile.
  - Nell'elenco, includere i campi che gli utenti desiderano aggiornare frequentemente.

Per ulteriori informazioni sugli elenchi di configurazione, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi.

**6** Fornire informazioni sui parametri aziendali generando report.

Utilizzare la funzionalità Report in Oracle CRM On Demand per generare i report personalizzati pertinenti alle esigenze aziendali, quindi renderli accessibili agli utenti. Per ulteriori informazioni sui report, vedere Informazioni sui report.

**7** Importare dati e utenti.

Utilizzare la funzionalità di importazione per importare i dati precedenti in Oracle CRM On Demand. È possibile importare tutti gli utenti o aggiungerli tutti manualmente mediante la pagina Gestione utenti. Gli utenti aggiunti riceveranno un messaggio di posta elettronica con la password temporanea per l'accesso a Oracle CRM On Demand e potranno iniziare a lavorare immediatamente. Per ulteriori informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 390).

## Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione

È possibile usare i modelli di impostazione dell'amministratore per organizzare le informazioni dell'azienda e implementare Oracle CRM On Demand in modo efficace.

Dopo aver immesso le informazioni, è possibile utilizzare i modelli come riferimento durante l'impostazione e la personalizzazione dell'applicazione.

### *Per accedere ai modelli di impostazione dell'amministratore*

**1** Fare clic sul collegamento per il modello desiderato.

I collegamenti per i modelli disponibili vengono mostrati nella sezione seguente.

**2** Salvare il modello nel computer.

**3** Aprire il file salvato.

## Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand

La funzione di registrazione utilizzo consente alle aziende di monitorare e analizzare l'uso dell'applicazione Oracle CRM On Demand, con indicazioni sull'uso degli utenti e dell'applicazione e dettagli di impostazione e configurazione. Sono disponibili vari report precostituiti per raccogliere i dati sull'uso di Oracle CRM On Demand. Oltre ai report precostituiti, le aziende che desiderano analizzare in modo ancora più approfondito l'uso di Oracle CRM On Demand possono ricorrere all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo, disponibile nell'area Analytics di Oracle CRM On Demand Answers.

Ad esempio, è possibile creare report per fornire informazioni su quanto riportato di seguito.

- Gli utenti che non hanno eseguito la procedura di accesso negli ultimi 30 giorni
- I tipi di record per i quali non sono stati creati, aggiornati o eliminati record negli ultimi 30 giorni
- Il numero di regole del workflow, campi personalizzati e schede personalizzate creati in Oracle CRM On Demand

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'analisi dell'utilizzo di Web Services, vedere [Analisi dell'utilizzo di Web Services](#) (a pagina 606).

Per accedere ai report di registrazione utilizzo precostituiti e creare nuovi report nell'area argomenti Analisi registrazione utilizzo è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Registrazione utilizzo. Questo privilegio è abilitato per impostazione predefinita per il ruolo di amministratore dell'azienda.

### Informazioni sul privilegio Registrazione utilizzo

Gli amministratori delle aziende possono abilitare il privilegio Registrazione utilizzo per altri ruoli utente secondo le esigenze. Prima di abilitare il privilegio per un ruolo utente, si consiglia tuttavia di tenere presenti le implicazioni che l'abilitazione comporta.

- Gli utenti che dispongono del privilegio Registrazione utilizzo nel proprio ruolo possono accedere all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo di Oracle CRM On Demand Answers e ai report precostituiti specifici.
- L'accesso ai dati di registrazione utilizzo non è protetto da nessun'altra impostazione per i tipi di record presenti nei profili di accesso e nei ruoli utente: gli utenti che dispongono del privilegio Registrazione utilizzo possono quindi accedere a tutti i dati di registrazione utilizzo disponibili nell'area argomenti Analisi registrazione utilizzo.

Poiché alcuni tipi di dati di utilizzo possono essere considerati riservati nell'azienda, è necessario verificare che il privilegio Registrazione utilizzo venga concesso solo agli utenti appropriati.

- La creazione di report di registrazione utilizzo può avere come conseguenza l'uso intensivo delle risorse del sistema.

Se si desidera rendere disponibili i report di registrazione utilizzo per alcuni utenti, senza tuttavia concedere agli utenti l'accesso completo all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo e ai report precostituiti, è possibile creare report personalizzati che contengano i dati pertinenti. Successivamente sarà possibile memorizzare i report personalizzati creati in una cartella report predefinita e concedere agli utenti un accesso limitato alla sola cartella condivisa.

In Oracle CRM On Demand è possibile visualizzare i dati relativi all'utilizzo delle assegnazioni di servizio (vedere [Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda](#) (a pagina 56) e [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio](#) (a pagina 57)) e i dati relativi all'utilizzo dei file e dei record [Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record](#) (a pagina 58).

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sull'area argomenti Analisi registrazione utilizzo e i report, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Informazioni sui report precostituiti
- Area argomenti analitica Registrazione utilizzo

- Guida introduttiva a Answers (report personalizzati)

## Amministrazione azienda

**Procedure preliminari.** Se non indicato diversamente, per effettuare le procedure descritte nella sezione Amministrazione azienda, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo per le procedure relative all'amministrazione dell'azienda.

- [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18)
- [Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi](#) (a pagina 29)
- [Definizione dei controlli delle password dell'azienda](#) (a pagina 31)
- [Reimpostazione di tutte le password](#) (a pagina 39)
- [Attivazione delle lingue](#) (a pagina 40)
- [Definizione di un calendario fiscale personalizzato](#) (a pagina 42)
- [Gestione delle valute](#) (a pagina 45)
- [Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti](#) (a pagina 49)
- [Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP](#) (a pagina 40)
- [Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda](#) (a pagina 49)
- [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale](#) (a pagina 50)
- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale](#) (a pagina 52)
- [Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda](#) (a pagina 56)
- [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio](#) (a pagina 57)
- [Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio](#) (a pagina 57)
- [Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record](#) (a pagina 58)
- [Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi](#) (a pagina 61)
- [Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi](#) (a pagina 64)
  - [Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi](#) (a pagina 65)
- [Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.](#) (a pagina 66)
- [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi](#) (a pagina 66)

## Profilo azienda

L'impostazione del profilo dell'azienda include le operazioni riportate di seguito.

- [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18)
- [Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi](#) (a pagina 29)
- [Definizione dei controlli delle password dell'azienda](#) (a pagina 31)
- [Reimpostazione di tutte le password](#) (a pagina 39)
- [Attivazione delle lingue](#) (a pagina 40)
- [Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP](#) (a pagina 40)

## Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali

Le informazioni sull'azienda e i valori predefiniti globali vengono impostati nella pagina Profilo dell'azienda.

**Informazioni sull'azienda.** È possibile immettere o modificare il nome dell'azienda, gli indirizzi per la spedizione e la fatturazione, il numero di telefono e il contatto primario. Se è stata effettuata un'iscrizione dimostrativa, alcune informazioni sull'azienda vengono trasferite dai dati di iscrizione.

**Valori predefiniti globali.** È possibile definire i valori predefiniti a livello aziendale, di cui gli utenti possono eseguire l'override.

**ATTENZIONE:** l'amministratore dell'azienda può modificare l'impostazione del paese. Se si modifica l'impostazione del paese, avvisare l'Assistenza clienti in modo che possa effettuare le operazioni necessarie per aggiornare l'impostazione del fuso orario, i prospetti e i dashboard. Le impostazioni Lingua, Valuta e Fuso orario possono essere modificate solo contattando l'Assistenza clienti.

**Procedure preliminari.** Per comprendere l'effetto di queste impostazioni, vedere Informazioni sulle impostazioni di profilo per gli utenti.

L'esecuzione di questa procedura è possibile solo se il proprio ruolo include il privilegio di amministrazione del profilo dell'azienda.

### *Per modificare il profilo dell'azienda*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4** Nella pagina Profilo azienda fare clic sul pulsante Modifica oppure usare la funzione di modifica in linea e apportare le modifiche desiderate.
- 5** Salvare il record.

In questa tabella vengono descritti alcuni dei campi visualizzati.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave azienda</b>	
ID accesso azienda	Un identificatore univoco per l'azienda. Quando si creano nuovi utenti, questa è la prima parte dell>ID accesso utente (ID accesso azienda/ID utente) per l'utente.
Contatto primario	<p>L'impostazione predefinita è ADMIN oppure l'alias del primo utente dell'azienda che ha eseguito l'accesso, ma può essere impostato su un utente qualsiasi. Al contatto primario vengono inviati gli aggiornamenti dei prodotti e altre importanti informazioni.</p> <p>Nelle situazioni in cui il contatto primario non è disponibile, è possibile immettere una lista di distribuzione come indirizzo e-mail per il contatto primario in modo che più persone possano ricevere la notifica degli errori del sistema e altre importanti informazioni. Questa operazione può essere eseguita secondo le modalità riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ È possibile specificare una lista di distribuzione esistente come indirizzo e-mail del contatto primario nel record utente. Occorre tuttavia tenere presente che se il contatto primario effettua un'operazione nel sistema che invia il messaggio e-mail automatico all'indirizzo e-mail del contatto, l'intera lista di distribuzione riceverà la notifica.</li> <li>■ È inoltre possibile creare un nuovo utente "fittizio". È inoltre possibile creare un nuovo utente "fittizio", a cui assegnare ad esempio il nome "ListaDistribuzione", e quindi specificare la lista di distribuzione come indirizzo e-mail per l'utente fittizio nel record utente. In questo caso si destina esclusivamente una delle proprie licenze a questo task.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> non è possibile rendere inattivo l'utente specificato come contatto primario. Per poter modificare e impostare su Inattivo lo stato del contatto primario originale è necessario selezionare un altro utente per il contatto primario.</p>
<b>Impostazioni azienda</b>	
Lingua predefinita	<p>La lingua usata come predefinita per gli utenti. È possibile attivare lingue aggiuntive in modo che gli utenti possano cambiare l'impostazione per il loro proprio uso personale. Per informazioni sull'aggiunta di lingue, vedere <a href="#">Attivazione di lingue</a> (vedere "<a href="#">Attivazione delle lingue</a>" a pagina 40).</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Impostazioni internazionali predefinite	Le impostazioni internazionali usate come predefinite per gli utenti. Gli utenti possono modificare questa impostazione in qualsiasi momento dalla pagina Profilo utente. Queste impostazioni determinano la formattazione di data, ora, valuta, numeri e numeri di telefono.
Valuta predefinita	La valuta usata come predefinita per gli utenti. È possibile attivare valute aggiuntive in modo che gli utenti possano cambiare l'impostazione per il loro proprio uso personale. È possibile attivare valute aggiuntive in modo

Campo	Descrizione
	<p>che gli utenti possano cambiare l'impostazione per il loro proprio uso personale. Vedere <a href="#">Gestione delle valute</a> (a pagina 45). Tuttavia, la valuta qui impostata determina la valuta predefinita utilizzata per le previsioni che interessano l'intera azienda.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Fuso orario predefinito	<p>Fuso orario predefinito per l'azienda.</p> <p>Alcune funzioni, quali la generazione di previsioni, utilizzano il fuso orario del luogo in cui si trova il sistema anziché il fuso orario predefinito. Per individuare questo fuso orario, contattare l'Assistenza clienti. Gli utenti di altre regioni possono scegliere di utilizzare il fuso orario locale, che viene impostato nella pagina Profilo utente.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Modalità anteprima record	<p>La modalità di anteprima dei record predefinita per l'azienda. È possibile abilitare la funzionalità di anteprima dei record e specificare la modalità di apertura della finestra di anteprima. In base all'impostazione selezionata in questo campo, una finestra di anteprima viene aperta quando gli utenti posizionano un puntatore su un collegamento a un record o quando fanno clic su un'icona di anteprima visualizzata quando posizionano il puntatore su un collegamento a un record.</p> <p>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. Per impostazione predefinita, questo campo è impostato su Fare clic sull'icona Anteprima alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda.</p> <p>Gli utenti possono sovrascrivere l'impostazione predefinita dell'azienda specificando una modalità di anteprima dei record diversa nella pagina dei dettagli personale.</p>
Modifica in linea abilitata	<p>Abilita o disabilita la funzione di modifica in linea.</p> <p>Quando la modifica in linea è abilitata, gli utenti possono modificare i campi direttamente sulle pagine Elenco e dei dettagli (quindi, senza aprire la pagina Modifica per il record).</p> <p>La modifica in linea è supportata nelle pagine Elenco del record, nelle pagine dei dettagli del record e in molti record collegati sulle pagine dei dettagli di un record principale.</p> <p>Notare che i seguenti tipi di campi in record collegati non possono essere modificati dalla pagina dei dettagli del record principale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campi non visualizzati nella pagina dei dettagli del record collegato</li> <li>■ Campi calcolati, ad esempio, Nome completo</li> <li>■ Campi di sola lettura sulla pagina di modifica del record collegato</li> </ul> <p>Inoltre, nei casi in cui lo stesso record collegato può essere visualizzato in più record principali, i campi che fanno parte della relazione possono essere</p>



Campo	Descrizione
	modificati. Tuttavia, i campi appartenenti al record collegato non possono essere modificati. Ad esempio, nell'elenco correlato Team clienti, il campo Ruolo team può essere modificato perché fa parte della relazione tra il cliente e il membro del team. Tuttavia, i campi Nome e Cognome non possono essere modificati perché appartengono al record utente (del membro del team).
Centro messaggi abilitato	Questa opzione consente di controllare se: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ il Centro messaggi è visualizzato nella barra delle azioni;</li> <li>■ l'icona Note e l'elenco delle note sono disponibili nelle pagine dei dettagli di un record;</li> <li>■ gli utenti possono usare il widget Centro messaggi.</li> </ul>
Campi controllabili tipo di record	Il numero massimo di campi che possono essere verificati per ciascun oggetto, mostrato come campo di sola lettura. Il numero predefinito è 35, ma gli amministratori delle aziende possono modificare il valore. <p><b>NOTA:</b> per ogni campo verificato aggiuntivo è necessario creare un altro record nel database quando il campo viene modificato. La verifica contemporanea di numerosi campi può avere un effetto negativo sulle prestazioni durante il salvataggio del record verificato.</p>
Scadenza verifica (giorni)	La durata, in giorni, dei record di verifica dei campi prima che vengano eliminati. Gli amministratori dell'azienda possono impostare questo valore su un valore compreso tra 1 e 90 giorni. Per visualizzare il valore impostato per l'azienda, andare alla sezione Impostazioni sicurezza azienda della pagina Profilo azienda. Tenere presente che il valore 0 (zero) indica che non viene eliminato alcun record di verifica dei campi. Solo l'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand può impostare un valore pari a 0. Per modificare questa impostazione, gli amministratori dell'azienda devono disporre del privilegio Amministra verifica campo.
Formato informazioni correlate	Selezionare il formato predefinito per le sezioni di informazioni correlate nelle pagine Dettaglio del record. <p>Le sezioni di informazioni correlate possono essere visualizzate sotto forma di elenchi o schede su cui gli utenti possono fare clic per visualizzare gli elenchi. È inoltre possibile definire un'impostazione predefinita per l'opzione Formato informazioni correlate per ciascun ruolo. Gli utenti il cui ruolo include il privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate possono impostare anche l'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale. Se l'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale di un utente è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per il ruolo dell'utente. Se l'opzione Formato informazioni correlate nel ruolo dell'utente è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per l'azienda.</p>
Metodo di ricerca globale	Selezionare il metodo di ricerca che si desidera rendere disponibile agli utenti nella sezione Cerca nella barra delle azioni e nelle finestre di ricerca. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ricerca mirata.</b> Una ricerca mirata consente di eseguire la ricerca nei</li> </ul>

Campo	Descrizione
	<p>campi specificati per trovare le corrispondenze desiderate. In una ricerca mirata gli utenti possono immettere i valori in diversi campi. La ricerca restituisce solo i record con una corrispondenza per tutti i valori immessi dall'utente. I layout di ricerca assegnati ai ruoli utente per i tipi di record determinano i campi che gli utenti possono utilizzare per la ricerca. Per impostazione predefinita, la ricerca mirata è abilitata in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla ricerca mirata, vedere Informazioni sulla ricerca mirata.</p> <p>■ <b>Ricerca per parola chiave.</b> Una ricerca per parola chiave consente di eseguire la ricerca nei campi predefiniti specifici di ogni tipo di record. In una ricerca per parola chiave gli utenti immettono una stringa di testo in una singola casella di testo. La ricerca restituisce tutti i record in cui la stringa di testo immessa dall'utente viene trovata in uno qualsiasi dei campi in cui è stata eseguita la ricerca. Per ulteriori informazioni sulla ricerca per parola chiave, vedere Informazioni sulla ricerca per parola chiave.</p>
Inizio anno fiscale	<p>In questo campo viene visualizzato il mese di inizio del calendario fiscale dell'utente.</p> <p>Questo campo viene impostato inizialmente quando viene creata l'azienda e non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Questa impostazione influisce sui report in cui viene misurato il fatturato nell'anno fiscale.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Data di inizio anno fiscale	<p>In questo campo viene visualizzata la data nell'ambito del mese specificato di inizio dell'anno fiscale dell'utente.</p> <p>Questo campo viene impostato inizialmente quando viene creata l'azienda e non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Questa impostazione influisce sui report in cui viene misurato il fatturato nell'anno fiscale.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Tipo di calendario fiscale	<p>In questo campo viene visualizzato il tipo di calendario dell'anno fiscale in uso. È possibile selezionare uno dei valori seguenti: Trimestre di calendario, 4-4-5, 5-4-4, Calendario fiscale personalizzato. Questa impostazione ha effetto sulle analisi basate sul tempo, sui piani aziendali e sulle previsioni. L'amministratore dell'azienda non può modificare questo campo.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Media probabilità prodotto abilitata	<p>Determina il tipo di aggiornamento della probabilità dell'opportunità quando l'utente fa clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità:</p> <p>■ Se è selezionato, la probabilità dell'opportunità viene calcolata in base alla media ponderata della probabilità per ciascuno dei prodotti</p>

Campo	Descrizione
	<p>collegati:</p> <p>Probabilità dell'opportunità = <math>\text{SOMMA}(\text{Fatturato previsto prodotto}) / \text{SOMMA}(\text{Fatturato prodotto})</math></p> <p>■ Se è deselezionato, la probabilità non viene aggiornata come parte dell'azione.</p> <p><b>NOTA:</b> il pulsante <b>Aggiorna totali opportunità</b> si trova nella pagina <b>Dettaglio opportunità</b>, nella barra del titolo della sezione di <b>informazioni correlate Prodotti</b>.</p>
Abilita Salva e aggiungi prodotto	Quando questa impostazione è selezionata e un utente crea un nuovo record Opportunità, il pulsante Salva e aggiungi prodotto viene visualizzato nell'intestazione della pagina Opportunità al posto del pulsante Salva. Se questa impostazione è deselezionata e un utente crea un nuovo record Opportunità, il pulsante Salva e aggiungi prodotto non viene visualizzato nell'intestazione della pagina Opportunità ed è disponibile solo il pulsante Salva.
Abilita frazionamento fatturato opportunità	<p>Selezionare questa opzione se si desidera abilitare il frazionamento del fatturato delle opportunità tra i membri del team.</p> <p>Quando la casella di controllo è selezionata, nella pagina Modifica utenti del team opportunità vengono visualizzati i pulsanti <b>Aggiorna totali</b> e <b>Distribuisci frazionamento</b> per consentire il frazionamento del fatturato tra i membri del team. Le pagine <b>Previsione fatturato opportunità</b> e <b>Le mie opportunità</b> visualizzano le opportunità in cui l'utente è un membro del team con un valore di fatturato frazionato maggiore di 0.</p> <p>Quando la casella di controllo è deselezionata, i pulsanti <b>Aggiorna totali</b> e <b>Distribuisci frazionamento</b> non vengono visualizzati nella pagina Modifica utenti del team opportunità. Le pagine <b>Previsione fatturato opportunità</b> e <b>Le mie opportunità</b> visualizzano le opportunità in cui l'utente è un Proprietario opportunità.</p>
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. Gli utenti possono rimuovere completamente la visualizzazione HUD dalla pagina Dettaglio disattivando la funzionalità nel proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione HUD, vedere Oracle CRM On Demand - Anteprima pagina per pagina.</p> <p><b>NOTA:</b> la funzionalità Visualizzazione HUD può essere attivata o disattivata a livello di azienda e per singolo utente. L'impostazione personale di un utente 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.</p>
Abilita indirizzi condivisi	Selezionare questa opzione per attivare la condivisione dei record di indirizzi di livello superiore nei record cliente, contatto, rivenditore e partner. Se questa opzione è deselezionata, nei record cliente, contatto, rivenditore e partner è disponibile solo la funzionalità di indirizzi non

Campo	Descrizione
	<p>condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere Indirizzi.</p> <p><b>NOTA:</b> se gli indirizzi condivisi sono attivati, prima di disattivare gli indirizzi condivisi esaminare le informazioni contenute in <a href="#">Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi</a> (a pagina 64) e completare la procedura descritta in <a href="#">Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi</a> (a pagina 65). Gli indirizzi condivisi non sono compatibili con le integrazioni di prodotti Oracle preinstallate, come ad esempio Oracle Process Integration Pack (PIP). Se si utilizza un'integrazione PIP, ad esempio Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, non selezionare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi.</p>
Convalida indirizzi condivisi	<p>Selezionare questa opzione per convalidare gli indirizzi condivisi in un'azienda. Se questa opzione è selezionata, gli utenti possono selezionare gli indirizzi condivisi per aggiungerli ai record cliente, contatto, rivenditore o partner. Gli indirizzi non convalidati vengono filtrati dai record cliente, contatto, rivenditore e partner e il pulsante Nuovo indirizzo viene disabilitato in questi record.</p> <p>Se l'opzione Convalida indirizzi condivisi è deselezionata, tutti gli indirizzi sono disponibili nei record cliente, contatto, rivenditore o partner, ovvero non viene applicato alcun filtro e il pulsante Nuovo indirizzo è abilitato in questi record per gli utenti che dispongono dei privilegi necessari.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla convalida degli indirizzi, vedere Contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati.</p>
Utilizzo ordini	<p>Consente di selezionare il modo in cui gli utenti utilizzano gli ordini e gli elementi dell'ordine in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se si seleziona il valore Gestione ordini di CRM On Demand, gli utenti possono utilizzare la funzione di gestione ordini in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Se si seleziona il valore Integrazione di Ebiz PIP, gli utenti possono utilizzare la soluzione di integrazione Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.</p> <p>Per utilizzare la funzionalità relativa agli ordini per una di queste finalità, il ruolo degli utenti deve includere il privilegio Abilita accesso ordine.</p>
<b>Impostazione tema aziendale</b>	
Nome tema	<p>Il tema determina l'aspetto di Oracle CRM On Demand. Alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda, il tema predefinito è Oracle. Per modificare il tema, fare clic sull'elenco Nome tema, quindi selezionare il tema che si desidera impostare per l'azienda. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali.</p> <p>I temi non hanno effetto sul funzionamento di Oracle CRM On Demand. Gli amministratori dell'azienda possono creare temi personalizzati in Oracle CRM On Demand. Se si desidera inviare propri temi da usare in Oracle CRM</p>

Campo	Descrizione
	On Demand, contattare l'amministratore dell'azienda.
<b>Impostazioni visibilità dati azienda</b>	
Visibilità responsabile abilitata	Selezionare questa opzione per consentire ai responsabili di visualizzare i record degli utenti da essi dipendenti direttamente o indirettamente. Il responsabile di un utente viene specificato nel campo Riporta a o Riporta a (Alias) della pagina Dettaglio utente, a seconda del campo visualizzato nella pagina.
Abilita ereditarietà team principale	Selezionare questa opzione per consentire ai team opportunità e contatti di ereditare i membri del team clienti. Quando l'opzione è abilitata, qualsiasi nuovo membro aggiunto al team clienti verrà aggiunto anche a ogni team contatti e opportunità correlato.
Assegnazione gruppo predefinita	Selezionare questa opzione per consentire ai membri dei gruppi di condividere clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Gestione dei gruppi</a> (a pagina 286).
Abilita registri	<p>Controlla se il Selettore Registro visualizza i registri personalizzati. Se questa casella di controllo non è abilitata, il Selettore Registro visualizza solo i registri utente e i registri per gli eventuali delegati esistenti.</p> <p><b>ATTENZIONE:</b> non selezionare l'opzione Abilita registri finché non sarà stata creata la gerarchia dei registri. Una volta selezionata, questa opzione non può essere deselezionata. La modifica della gerarchia dei registri è tuttavia possibile quando l'opzione è stata selezionata.</p>
Visualizza Selettore Registro	Abilita o disabilita il Selettore Registro, che può essere utilizzato per ottimizzare le ricerche dei record di un utente, di un delegato o di registri personalizzati particolari.
<b>Impostazioni di integrazione</b>	
Evento di integrazione abilitato	Per i nuovi clienti la funzionalità Evento di integrazione di viene abilitata in modo automatico. Tuttavia, per i clienti esistenti, la funzionalità evento di integrazione Oracle CRM On Demand deve essere configurata dall'Assistenza clienti e dall'amministratore dell'azienda. Contattare l'Assistenza clienti per richiedere il supporto per Amministrazione evento di integrazione e per specificare la dimensione totale massima delle code degli eventi di integrazione necessarie.
Modalità compatibilità Web Services R16	Controlla se le richieste per Web Services che contengono i token Nome utente e Password vengono elaborate come richieste senza conservazione dello stato o con conservazione dello stato come avviene in Oracle CRM On Demand Release 16 e nelle release precedenti. Questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita per tutte le nuove aziende.
Abilita workflow	Se l'azienda supporta il workflow, questa impostazione viene visualizzata. Questa impostazione può essere attivata dopo aver creato le condizioni del workflow che si desidera distribuire.

Campo	Descrizione
<b>Impostazioni integrazione desktop</b>	
Accesso modifica client offline	Questa impostazione verifica l'accesso di modifica dei record nella fase di caricamento o nella fase di download (nelle precedenti release Oracle CRM On Demand verificava l'accesso solo durante la fase di download). Si consiglia di verificare l'accesso quando i dati vengono caricati. Sono disponibili tre opzioni: Verifica al caricamento (valore predefinito per i nuovi clienti), Verifica al download e nessuna verifica. Verifica al caricamento è l'opzione consigliata per i clienti. Se si seleziona l'opzione vuota dell'elenco di selezione, Oracle CRM On Demand verifica l'accesso secondo le stesse modalità dell'opzione Verifica al download.
<b>Impostazioni sicurezza azienda</b>	
Timeout inattività azienda (minuti)	Il periodo di tempo consentito, espresso in minuti, trascorso il quale la sessione dell'utente verrà chiusa a causa dell'inattività. Se il campo non contiene alcun valore, l'impostazione del timeout di sessione interattiva viene determinata dal valore Timeout inattività predefinito del sistema. L'impostazione Timeout inattività predefinito del sistema corrente è visibile nella parte superiore della sezione Impostazioni sicurezza azienda della pagina Profilo azienda. Questo valore può essere visualizzato quando si modifica la pagina Profilo azienda. È possibile contattare l'Assistenza clienti per aggiornare il valore Timeout inattività azienda a un valore compreso tra 10 e 90 minuti.
Tipo di autenticazione	<p>Visualizza i tipi di autenticazione consentiti per l'azienda. Questo valore può essere assegnato solo dall'Assistenza clienti. Di seguito sono riportati i valori possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solo ID utente/Password - Tutti gli utenti devono accedere utilizzando l'ID utente e la password di Oracle CRM On Demand che sono stati loro assegnati.</li> <li>■ Solo accesso singolo - Tutti gli utenti devono accedere utilizzando il meccanismo di accesso singolo dell'azienda. Non vengono accettati gli ID utente le password di Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ ID utente/PWD o accesso singolo - Per accedere a Oracle CRM On Demand è possibile utilizzare ID utente e password per Oracle CRM On Demand o il meccanismo di accesso singolo.</li> </ul> <p>Il tipo di autenticazione può essere impostato dall'amministratore per i singoli utenti nella pagina Profilo utente. Se non è stato specificato un valore per l'utente, verrà utilizzata l'impostazione a livello di azienda.</p>
Identificatore esterno per accesso singolo	Identificatore univoco dell'azienda assegnato dall'Assistenza clienti durante la configurazione dell'accesso singolo per l'azienda. Questo valore non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda, sebbene sia possibile impostare gli identificatori esterni per ciascun utente nella pagina Profilo utente.
Pagina di accesso per ID	L'URL di una pagina di accesso personalizzata specifica dell'azienda, che sostituisce la pagina di accesso predefinita di Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrizione
utente/Autenticazioni psw.	<p>Generalmente, questa pagina si trova in un server Web dell'azienda. L'URL deve essere completo, ovvero iniziare con http:// o https://.</p> <p>Questa pagina viene visualizzata dopo l'uscita dell'utente o dopo che la sessione dell'utente è terminata a causa di un periodo di inattività. L'azienda ha la responsabilità di indirizzare inizialmente gli utenti su questa pagina per effettuare l'accesso invece che sulla pagina predefinita di Oracle CRM On Demand.</p>
Pagina di accesso per le autenticazioni SSO	<p>L'URL di una pagina di accesso personalizzata per un'azienda specifica visualizzata dopo che un utente ha effettuato l'accesso o dopo il termine di una sessione utente a seguito di un periodo di inattività, se l'utente in origine ha effettuato l'accesso a Oracle CRM On Demand utilizzando l'accesso singolo. Generalmente, questa pagina si trova in un server Web dell'azienda, quale ad esempio il portale di accesso singolo dell'azienda. L'URL deve essere completo, ovvero iniziare con http:// o https://.</p> <p>L'azienda ha la responsabilità di indirizzare inizialmente gli utenti sulla pagina di accesso SSO invece che sulla pagina predefinita di Oracle CRM On Demand. Se un utente che ha effettuato l'accesso con SSO esce e questa impostazione non è stata specificata, verrà visualizzata una pagina generica con un messaggio in cui si comunica che l'utente è stato disconnesso.</p>
URL ITS per autenticazioni accesso singolo	URL ITS (Intersite Transfer Service) SAML utilizzato per l'accesso singolo a Oracle CRM On Demand, assegnato dall'Assistenza clienti durante la configurazione dell'accesso singolo per l'azienda. Questo valore non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda.
Restrizioni indirizzo IP abilitate	Vedere <a href="#">Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP</a> (a pagina 40).
Protezione Cross-Site Request Forgery abilitata	<p>Abilita una funzione che impedisce gli attacchi Cross-Site Request Forgery. Quando questa casella di controllo è selezionata, è possibile che gli utenti che creano un codice personalizzato che interagisce con Oracle CRM On Demand debbano disporre di un token di sicurezza incluso come parametro nascosto nel loro codice. Per ulteriori informazioni sulla protezione da attacchi Cross-Site Request Forgery, vedere <a href="#">Informazioni sulla Protezione Cross-Site Request Forgery</a> (vedere "Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti" a pagina 38).</p> <p>Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita quando l'azienda è impostata per l'utilizzo di Oracle CRM On Demand e non è possibile modificare l'impostazione.</p>

Campo	Descrizione
Abilita incorporamento IFRAME	Per motivi di sicurezza, questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita e deve essere selezionata solo quando richiesto. Selezionando questa casella di controllo si consente agli utenti di incorporare le pagine di Oracle CRM On Demand in un iFRAME nella pagina Web di un altro sito. Se gli utenti tentano di incorporare Oracle CRM On Demand in un iFRAME nella pagina Web di un altro sito e questa casella di controllo è deselezionata, la pagina di Oracle CRM On Demand verrà espansa in modo che diventi la pagina principale. Questa impostazione non ha effetto sui widget Oracle CRM On Demand incorporati nelle applicazioni desktop.
<b>Impostazione visibilità di Analytics</b>	
Aree oggetto reporting	<p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per gli utenti che desiderano visualizzare i record dei 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 agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> <p>Visibilità team: consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli condivisi dai team clienti e opportunità.</p> <p>Questa impostazione a livello aziendale viene applicata se gli utenti non forniscono un valore per l'impostazione Aree oggetto reporting della pagina Dettaglio personale. Per ulteriori informazioni sui report, vedere Report, con particolare attenzione alla sezione Informazioni sulla visibilità dei record nei report.</p>
Aree oggetto cronologia	<p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per gli utenti che desiderano visualizzare i record dei report di analisi in Oracle CRM On Demand Answers. Questi report forniscono 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 agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> <p>Visibilità team: consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli condivisi dai team clienti e opportunità.</p> <p>Visibilità completa: questa impostazione combina le viste Visibilità responsabile e Visibilità team.</p> <p>Questa impostazione a livello aziendale viene applicata se gli utenti non forniscono un valore per l'impostazione Aree oggetto cronologia dei propri dettagli personali. Per ulteriori informazioni sui report, vedere Report, con particolare attenzione alla sezione Informazioni sulla visibilità dei record nei report.</p>
Lettura di tutti i record basata	Usare questo elenco di selezione se si desidera che le funzioni di report di



Campo	Descrizione
su ruolo	<p>Oracle CRM On Demand Answers usino l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per gli oggetti, 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 oggetto mediante una procedura che prevede di fare clic su Amministrazione, Gestione utenti e controlli degli accessi e su Gestione ruoli, di modificare un ruolo e infine di fare clic su Accesso tipo di record, sarà possibile visualizzare tutti i record dell'oggetto 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.</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>
<b>Impostazioni comunicazioni</b>	
Conclusione automatica	<p>Se si seleziona questa impostazione, Oracle CRM On Demand concluderà in modo automatico l'attività di comunicazione quando un agente terminerà una comunicazione telefonica o via e-mail oppure riassegnerà i messaggi vocali. L'agente non vede il modulo Conclusione. Lo stato dell'attività viene impostato in modo automatico su Completato e il codice di risoluzione viene impostato su Conclusione automatica.</p> <p><b>NOTA:</b> questa impostazione non viene applicata se l'agente fa clic manualmente sul pulsante Conclusione in una pagina di dettaglio dell'attività di comunicazione. Ad esempio, dopo aver ascoltato un messaggio vocale, l'agente può fare clic sul pulsante Conclusione della pagina Dettaglio messaggio vocale per visualizzare un modulo Conclusione e concludere l'attività.</p>
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Utenti con licenza, Utenti attivi, Utenti inattivi	Questi numeri sono di sola lettura e visualizzano il numero di utenti con licenza e lo stato corrente degli utenti.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

## Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi

È possibile verificare lo stato della licenza e confrontarlo al numero di utenti attivi. È necessaria una licenza per ogni utente attivo. Un *utente attivo* è un utente che può accedere all'applicazione.

Il numero di licenze determina inoltre la quantità di dati che l'applicazione può memorizzare per l'azienda.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione dell'azienda.

### *Per verificare lo stato della licenza e degli utenti attivi e inattivi*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4** Nella sezione Informazioni aggiuntive nella pagina Profilo dell'azienda, verificare i numeri degli utenti attivi, inattivi e con licenza.
  - Se esistono utenti attivi che non necessitano più dell'accesso all'applicazione, è possibile liberare le licenze disattivandole. Per ulteriori informazioni sulla disattivazione delle licenze, vedere [Disattivazione di utenti](#) (a pagina 180).
  - Se si desidera acquistare più licenze, contattare il funzionario commerciale di Oracle CRM On Demand.

## Informazioni sui criteri di accesso e di password

Oracle CRM On Demand fornisce ottimi livelli di sicurezza per l'azienda. I vincoli di sicurezza sono stati incorporati per assicurare che solo gli utenti autorizzati abbiano accesso ai dati.

È inoltre possibile applicare certi criteri di accesso, password e autenticazione per aumentare il livello di sicurezza all'interno dell'azienda. Ad esempio, è possibile impostare il timeout di accesso su 15 minuti per adeguarsi ai criteri di sicurezza aziendali in vigore. Se un utente dimentica la password, potrà riceverne una nuova rispondendo semplicemente a una serie di domande di convalida. Come misura di sicurezza supplementare, è possibile specificare il numero massimo di ore per la durata di una sessione attiva. Ad esempio, è possibile impostare la sessione di login attiva di un utente per una durata massima di un'ora. Quando raggiungerà il limite di sessione attiva stabilito e tenterà di eseguire un'azione in Oracle CRM On Demand, l'utente dovrà immettere le proprie credenziali di login per continuare la sessione.

## Considerazioni sulla sicurezza

Prima di impostare i controlli di accesso e di password, è necessario considerare attentamente le esigenze di sicurezza. Di seguito sono elencate alcune considerazioni da prendere in esame.

- Il tipo di ID utente che si desidera utilizzare.
- La durata della validità di una password temporanea generata dal sistema per un utente.
- Il numero massimo di tentativi di accesso consentito prima che all'utente venga impedito di accedere all'applicazione.
- La durata del blocco di accesso. La frequenza con cui gli utenti possono modificare le proprie password.
- Se si desidera che le nuove password siano diverse da quelle precedenti.
- La lunghezza minima della password.

- Il numero di domande di sicurezza alle quali gli utenti devono rispondere in modo corretto per poter reimpostare la password dimenticata.
- Il numero di domande di sicurezza a cui è necessario rispondere correttamente prima che l'applicazione reimposti automaticamente la password di un utente.
- Se si desidera consentire agli utenti di modificare il proprio ID utente o indirizzo e-mail.
- La durata desiderata per la sessione attiva di un utente.

Una volta definiti i criteri di accesso e password, è possibile implementarli nelle pagine della sezione Amministrazione azienda nell'applicazione.

## Modifiche dell'impostazione delle password

Se si apportano modifiche alle impostazioni delle password, il sistema non applica le modifiche fino alla scadenza delle password correnti. Ad esempio, se si modifica la lunghezza minima della password da sette a 10 caratteri e un utente dispone già di una password di sette caratteri, l'utente può utilizzare la password di sette caratteri fino alla scadenza di quest'ultima. Alla scadenza, l'utente dovrà creare una nuova password di almeno 10 caratteri.

Si consiglia di impostare il criterio interno e di selezionare le impostazioni prima di aggiungere nuovi utenti al sistema. Se, tuttavia, è necessario apportare immediatamente una modifica al criterio di sicurezza, è possibile reimpostare tutte le password utente. Questa operazione genera un'e-mail che viene inviata a tutti gli utenti dell'azienda in cui si fornisce una nuova password temporanea. Per eseguire tale operazione, è necessario disporre del privilegio Reimposta password.

## Cosa succede quando gli utenti dimenticano la password?

Gli utenti il cui ruolo include il privilegio Reimposta password personale possono inviare una richiesta di reimpostazione della password dimenticata dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand. È necessario definire il numero minimo di domande e risposte di sicurezza che gli utenti dovranno fornire per reimpostare la password. Quando questa funzione è impostata, gli utenti sono in grado di reimpostare la password Oracle CRM On Demand senza richiedere l'intervento dell'amministratore dell'azienda.

## Definizione dei controlli delle password dell'azienda

È possibile definire i criteri di password per Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile impostare criteri conformi ai protocolli dell'azienda in relazione alla lunghezza e alla scadenza delle password.

### *Per definire i controlli delle password dell'azienda*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sul collegamento Controllo accesso e password.

- 4 Nella pagina Controllo accessi e password dell'azienda, inserire le informazioni e salvare le impostazioni. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni.

**NOTA:** gli utenti possono reimpostare la password solo se dispongono del privilegio Reimposta password personale nel proprio ruolo utente. Per reimpostare la password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand, gli utenti devono inoltre aver impostato le domande e le risposte di sicurezza nel sistema.

Impostazione	Valori possibili	Utilizzo
<b>Informazioni su criteri di accesso</b>		
ID accesso azienda	Casella di testo	È un identificatore univoco per l'azienda. Quando si creano nuovi utenti, questo identificatore è la prima parte dell'ID di accesso utente (ID di accesso aziendale) per l'utente. Durante la creazione di nuovi utenti con il tipo di ID utente predefinito impostato su ID di accesso aziendale, nella parte dell'ID utente relativa al dominio dell'azienda verrà inserito automaticamente questo valore. È possibile accedere a questa impostazione anche dalla pagina Profilo dell'azienda.
Numero massimo di tentativi password corrente	Numero compreso tra 1 e 3	Il numero di volte che un utente può tentare di immettere la password corrente. Se l'utente immette la password corrente nella schermata di login una volta raggiunto il numero di tentativi, l'accesso a Oracle CRM On Demand viene bloccato. Il valore del campo Durata blocco accesso determina il numero di tentativi consentiti. Tuttavia, se l'utente sta immettendo la password corrente all'interno di Oracle CRM On Demand o se la sta aggiornando e se è stato raggiunto il numero massimo di tentativi di immissione della password corrente, la sessione dell'utente viene terminata.

		<p>L'accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand non è bloccato e il numero massimo di tentativi di immissione della password corrente è ancora disponibile nella schermata di login prima che Oracle CRM On Demand applichi il valore impostato nel campo Durata blocco accesso.</p> <p>Il valore predefinito per i clienti esistenti e nuovi è 3.</p>
Durata blocco accesso	15, 30, 60 minuti o permanente	Il periodo di tempo durante il quale l'account dell'utente è bloccato.
Durata massima sessione in ore	0-9999 ore	<p>Il periodo di tempo che rappresenta la durata possibile della sessione attiva di un utente prima che all'utente venga richiesto di immettere di nuovo le credenziali di login. Questo campo accetta numeri interi positivi compresi tra zero (0) e 9999.</p> <p>Per visualizzare il valore predefinito di questa impostazione, andare alla pagina Criteri di accesso e di password in Amministrazione azienda.</p> <p>Quando si usa Oracle CRM On Demand, è necessario immettere di nuovo le credenziali di login quando la sessione attiva raggiunge la durata massima stabilita.</p> <p>Quando si usa Web Services e scatta il timeout della sessione attiva, per continuare a usare la funzione è necessario ripetere l'autenticazione del client Web Services.</p>
<b>Informazioni di controllo password</b>		

Scadenza password utenti in	30, 60, 90 giorni, un anno o mai	Il periodo di tempo durante il quale la password di un utente è valida. Al termine di questo periodo di tempo, l'utente è obbligato a modificare la password.
Lunghezza minima della password	Numero compreso tra 6 e 10	Il numero minimo di caratteri che può essere utilizzato per una password.
Numero massimo di modifiche della password	Numero compreso tra 1 e 20	Il numero massimo di volte che un utente può modificare la password come specificato nell'impostazione della finestra limite di modifica della password. Se un utente tenta di modificare una password più volte rispetto al numero specificato, la modifica non viene accettata.
Finestra limite modifica password	Numero di giorni (da 1 a 7)	Il periodo di tempo al quale è riferita l'impostazione Numero massimo di modifiche della password.
Livello di complessità delle password	3 o 4	<p>Il numero di classi di caratteri che devono essere soddisfatte nelle password utente tra le seguenti quattro categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Caratteri maiuscoli (A...Z)</li> <li>■ Caratteri minuscoli (a...z)</li> <li>■ Caratteri numerici (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Caratteri non alfanumerici (!,\$,#,%)</li> </ul>

Applica criterio password all'accesso	Casella di controllo	Se la casella di controllo è selezionata, è abilitato un controllo del criterio password quando gli utenti accedono a Oracle CRM On Demand. Questo controllo del criterio garantisce la conformità della password dell'utente alle impostazioni dei campi Lunghezza minima della password e Livello di complessità delle password in Oracle CRM On Demand.
Numero di password recenti per impedire riutilizzo utente	Numero compreso tra 0 e 10	<p>Il numero di password utilizzate in precedenza che l'utente non può riutilizzare in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Il valore predefinito per le nuove aziende è 3. Il valore predefinito per le aziende esistenti è 1 o 0 se vengono soddisfatte le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'impostazione La nuova password deve essere diversa dalla precedente è selezionata.</li> <li>■ L'impostazione Numero di password recenti per impedire riutilizzo utente è deselezionata.</li> </ul>
<b>Informazioni di autenticazione</b>		
Numero di domande di sicurezza da completare	Numero compreso tra 1 e 8	<p>Questa impostazione determina il numero di domande e risposte di sicurezza che un utente deve impostare. Le domande e le risposte dell'utente vengono memorizzate per uso futuro.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti impostano le domande di sicurezza quando accedono a Oracle CRM On Demand per la prima volta gli utenti impostano le domande di sicurezza in qualsiasi</p>

		<p>momento. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione delle domande di sicurezza</a>.</p> <p>Quando reimpostano la password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand, gli utenti devono rispondere ad alcune domande di sicurezza impostate in precedenza.</p> <p>È possibile specificare che gli utenti devono impostare un numero di domande maggiore del numero di quelle a cui devono rispondere durante la reimpostazione della password. Per autenticare l'utente durante la reimpostazione della password, viene visualizzata una selezione casuale delle domande impostate dall'utente.</p>
Numero di domande di sicurezza a cui rispondere	Numero compreso tra 1 e 8	<p>Questa impostazione determina il numero delle domande di sicurezza a cui un utente deve rispondere durante la reimpostazione della password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand. Quando invia la richiesta di reimpostazione della password, l'utente riceve entro breve tempo un messaggio e-mail che contiene un collegamento a una pagina temporanea.</p> <p>Nella pagina temporanea l'utente dovrà rispondere alle varie domande di sicurezza specificate per questa impostazione prima di poter reimpostare la password.</p>



		Il valore di questo campo deve essere minore o uguale al valore del campo Numero di domande di sicurezza da completare, in quanto all'utente non può essere richiesto di rispondere a più domande di quante non ne abbia impostate.
Numero di giorni di validità dell'accesso temporaneo	Numero di giorni (da 1 a 14)	Questa impostazione determina il numero di giorni in cui è valida una password di accesso temporaneo. In genere viene inviata una e-mail con informazioni di accesso temporaneo quando viene aggiunto un nuovo utente o quando l'amministratore dell'azienda o l'Assistenza clienti reimposta la password dell'utente.
Numero di tentativi di accesso con password temporanea	Numero di tentativi (da 1 a 14)	Il numero totale di tentativi di accesso consentiti utilizzando una password di accesso temporanea. Se si supera questo valore, le informazioni di accesso temporaneo dell'utente non sono più valide e l'utente deve chiedere nuovamente che la password venga reimpostata.
<b>Informazioni aggiuntive</b>		
Consenti a utenti di modificare ID utente	Casella di controllo	Se la casella di controllo è selezionata, gli utenti che modificano il proprio profilo utente possono modificare il proprio ID utente. Se la funzione non è abilitata, gli ID utente possono essere modificati solo dall'amministratore dell'azienda.
Consenti a utenti di modificare indirizzo e-mail	Casella di controllo	Se questa casella di controllo è selezionata, gli utenti che modificano il proprio profilo utente possono modificare il proprio indirizzo e-mail. Se

		questa funzione non è abilitata, gli indirizzi e-mail possono essere modificati solo dall'amministratore dell'azienda.
Opzione sessione concorrente	Consenti con notifica, Consenti senza notifica e Impedisci e interrompi esistente	<p>Questa impostazione consente di definire il modo in cui Oracle CRM On Demand gestisce le sessioni concorrenti quando si usano le proprie credenziali di login.</p> <p>L'opzione Consenti con notifica consente di utilizzare sessioni concorrenti. Tuttavia, Oracle CRM On Demand avvisa l'utente che l'altra sessione è in corso utilizzando gli stessi dettagli del cliente. Oracle CRM On Demand invia inoltre una notifica all'utente dell'altra sessione.</p> <p>L'opzione Consenti senza notifica consente di utilizzare sessioni concorrenti. Tuttavia, Oracle CRM On Demand non invia una notifica all'utente che l'altra sessione è in corso.</p> <p>L'opzione Impedisci e interrompi esistente chiude la prima sessione esistente e lascia che la seconda, nuova sessione continui a svolgersi normalmente. Gli utenti di entrambe le sessioni ricevono notifica di queste azioni.</p>

## Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti

Per prevenire attacchi di falsificazione delle richieste di più siti, gli utenti che creano codice personalizzato contenente richieste POST HTTP, incluse richieste AJAX (Asynchronous Java Script and XML), che tentano di aggiornare, creare o eliminare dati in Oracle CRM On Demand devono includere un token di sicurezza come parametro nascosto nel codice. Se il codice personalizzato non contiene il token di sicurezza o se tale token viene utilizzato in modo non corretto, la richiesta non riesce. Se la richiesta non riesce, viene visualizzato un messaggio di errore per indicare che la richiesta non può essere completata poiché la chiave non è valida o è scaduta e l'utente deve aggiornare la pagina.

Nella tabella seguente è riportato il token di sicurezza che gli utenti devono includere nel codice.

Componente del parametro	Codice del token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valore	%%%ODReqValue%%%

**NOTA:** il codice del token fa distinzione tra maiuscole e minuscole e deve essere esattamente uguale a quello mostrato nella tabella. Qualsiasi errore nel codice del token impedisce la corretta esecuzione della richiesta.

Questa funzione di protezione per la falsificazione delle richieste di più siti è controllata dalla casella di controllo relativa all'abilitazione della protezione per la falsificazione delle richieste di più siti disponibile nel profilo dell'azienda. La funzione è abilitata per impostazione predefinita quando la configurazione dell'azienda prevede l'uso di Oracle CRM On Demand e non è possibile disabilitare questa funzione.

## Reimpostazione di tutte le password

È possibile reimpostare contemporaneamente le password di tutti gli utenti, inclusa quella dell'amministratore.

**Esempio d'uso 1.** Quando si configura l'applicazione, creare gli utenti e impostare il relativo Stato su Attivo, ma non inviare tramite e-mail le password. Al termine della configurazione, quando l'applicazione è pronta per essere utilizzata, reimpostare tutte le password. Questa azione invia messaggi e-mail a tutti gli utenti attivi contemporaneamente, notificando loro le password temporanee e consentendo l'accesso all'applicazione.

**Esempio d'uso 2.** Si supponga di aver modificato i criteri di controllo delle password e di voler far adottare i nuovi criteri a tutti gli utenti. Reimpostare tutte le password in modo che gli utenti debbano modificare le proprie password al successivo accesso.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci azienda - Reimposta tutte le password. Ciascun ruolo utente deve inoltre includere il privilegio Reimposta password personale.

### Per reimpostare tutte le password

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella barra del titolo di Profilo dell'azienda, fare clic sul pulsante Reimposta tutte le password.

A tutti gli utenti vengono inviati messaggi e-mail per notificare le nuove password temporanee. Gli utenti attualmente collegati sono in grado di continuare a lavorare, ma dovranno immettere le nuove password temporanee al successivo accesso.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Reimpostazione della password di un utente](#) (a pagina 174)
- [Impostazione di utenti](#) (a pagina 158)
- [Definizione dei controlli delle password dell'azienda](#) (a pagina 31)

## Attivazione delle lingue

Oracle CRM On Demand è disponibile in diverse lingue. Tutti i campi di testo predefiniti forniti con il prodotto, come ad esempio i campi e i valori degli elenchi di selezione, insieme alla Guida in linea e alle esercitazioni, vengono visualizzati nelle lingue disponibili.

Tuttavia, quando si personalizzano campi o valori degli elenchi di selezione, è necessario immettere manualmente gli equivalenti in altre lingue se si desidera visualizzare le relative versioni tradotte. Altrimenti, tali campi e valori degli elenchi di selezione vengono visualizzati nella lingua originale in testo blu fra parentesi, indipendentemente dalla lingua selezionata.

Inizialmente, l'unica lingua attiva è quella selezionata come lingua predefinita dell'azienda al momento dell'iscrizione per Oracle CRM On Demand.

Per rendere le scelte della lingua disponibili agli utenti, è necessario attivarle.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

### *Per attivare le lingue*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sul collegamento Lingue.
- 4 Nella colonna Attivo, selezionare le lingue che si desidera rendere disponibili ai dipendenti.

**NOTA:** i formati per la visualizzazione di date, orari e valuta sono determinati da altre impostazioni rispetto a quella della lingua.

- 5 Salvare il record.

## Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP

Questa funzione consente all'azienda di limitare l'accesso al sistema a intervalli di indirizzi IP specifici. Può essere usata per assicurarsi che gli utenti possano accedere al sistema solo da posizioni di rete specifiche, quale ad esempio l'ufficio. Quando questa funzione è abilitata, gli utenti possono accedere all'applicazione solo dai computer i cui indirizzi IP sono compresi nell'intervallo specificato.

**Procedure preliminari.** Contattare l'Assistenza clienti per abilitare il filtro degli indirizzi IP per l'azienda. Per eseguire la procedura riportata di seguito sarà inoltre necessario disporre del privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda nel ruolo.

**Per limitare l'uso degli indirizzi IP**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Fare clic sul collegamento Impostazioni sicurezza.
- 4 Nella pagina Impostazioni sicurezza immettere gli indirizzi IP che potranno essere usati per l'accesso.  
**SUGGERIMENTO:** leggere le informazioni riportate allo schermo relative alle modalità corrette per l'immissione degli indirizzi IP.
- 5 Salvare il record.

## Amministrazione del calendario fiscale

L'amministrazione del calendario fiscale include la definizione dell'inizio e della fine dell'anno fiscale per l'azienda:

- [Informazioni sui calendari fiscali](#) (a pagina 41)
- [Definizione di un calendario fiscale personalizzato](#) (a pagina 42)

## Informazioni sui calendari fiscali

In Oracle CRM On Demand sono disponibili due tipi di calendario fiscale.

- **Calendario fiscale standard.** Se l'anno fiscale segue un calendario comune (ad esempio, trimestri di calendario, 5-4-4, 4-4-5), è possibile utilizzare questo tipo di calendario nel profilo della propria azienda.
- **Calendario fiscale personalizzato.** Se la propria azienda segue un calendario diverso, ad esempio 4-5-4, è possibile definire in Oracle CRM On Demand un calendario fiscale personalizzato.

Se si utilizza un calendario fiscale standard o un calendario fiscale personalizzato, un anno fiscale viene definito una volta per l'azienda. Ciascun tipo di calendario fiscale consente automaticamente di utilizzare i periodi fiscali definiti in Oracle CRM On Demand.

## Calendari fiscali standard

I calendari fiscali standard sono periodi che seguono un calendario comunemente definito, ad esempio il calendario Gregoriano, e possono iniziare in qualsiasi giorno di qualsiasi mese dell'anno. Se si utilizza un calendario fiscale standard in Oracle CRM On Demand, si seleziona uno dei seguenti tipi di calendario:

- Trimestre di calendario
- Modello di calendario 4-4-5
- Modello di calendario 5-4-4

Quando si utilizzano i calendari fiscali standard, Oracle CRM On Demand genera automaticamente i periodi fiscali fino all'anno 2020. È possibile visualizzare le impostazioni per il calendario fiscale standard, ma non modificarle. Se si desidera modificare la definizione del calendario, contattare l'Assistenza clienti. L'Assistenza clienti inserisce i dati nel calendario fiscale e specifica il tipo di calendario al momento dell'impostazione dell'azienda.

**NOTA:** qualsiasi modifica apportata alla definizione dell'anno fiscale non è riportata nei report di Oracle CRM On Demand fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo.

### *Per visualizzare una definizione di anno fiscale standard*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sul collegamento Profilo azienda.
- 3 Nella sezione Impostazioni azienda, rivedere i campi riportati di seguito.
  - Inizio anno fiscale
  - Data di inizio anno fiscale
  - Tipo di calendario fiscale

**NOTA:** quando le modifiche vengono apportate alla definizione di un calendario fiscale standard, Oracle CRM On Demand aggiorna tutti i dati nei report. Tuttavia, Oracle CRM On Demand aggiorna solo i dati futuri nelle previsioni.

## Calendari fiscali personalizzati

In Oracle CRM On Demand sono disponibili calendari fiscali personalizzati per soddisfare le esigenze delle aziende che non usano mesi calendario standard o calendari fiscali comuni. La definizione dei calendari fiscali personalizzati è compito dell'amministratore dell'azienda. È necessario creare un record di calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale si desidera creare piani aziendali, obiettivi, previsioni e analisi basate sul tempo in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla definizione dei calendari fiscali personalizzati, vedere [Definizione di un calendario fiscale personalizzato](#) (a pagina 42).

## Definizione di un calendario fiscale personalizzato

L'amministratore dell'azienda definisce il calendario fiscale in Oracle CRM On Demand in modo da adattarlo all'anno fiscale dell'azienda. I calendari fiscali personalizzati si riflettono in tutti i report, i piani aziendali, gli obiettivi e le quote utente.

**NOTA:** per configurare la definizione del calendario fiscale personalizzato, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio per la gestione dell'azienda.

Per impostare i calendari fiscali personalizzati dell'azienda, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1 Contattare l'Assistenza clienti per abilitare l'uso dei calendari fiscali personalizzati per l'azienda.

- 2 Definire i calendari fiscali dell'azienda.
- 3 Verificare che il calendario fiscale personalizzato sia attivo nella propria azienda.

**ATTENZIONE:** dopo aver abilitato l'opzione del calendario fiscale personalizzato per la propria azienda non è possibile disabilitarla. Si consiglia agli amministratori delle aziende di non abilitare i calendari fiscali personalizzati prima di aver compreso pienamente le funzioni dei calendari fiscali in Oracle CRM On Demand.

## Calendari fiscali personalizzati e previsioni

Quando si usano calendari fiscali personalizzati, durante la generazione delle previsioni viene utilizzata la definizione del calendario fiscale personalizzato dell'azienda. L'amministratore dell'azienda deve definire i record del calendario fiscale personalizzato prima di attivare le previsioni. Poiché la durata delle previsioni può oltrepassare il limite di un trimestre, è possibile che una previsione includa i dati di più anni fiscali. Pertanto, per garantire la disponibilità di dati sufficienti per la serie di previsioni da generare, è necessario creare un calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale l'azienda desidera generare le previsioni. L'amministratore dell'azienda deve inoltre aggiornare la definizione della previsione affinché la definizione del nuovo calendario fiscale personalizzato possa essere usata nelle previsioni. Se la definizione della previsione non viene aggiornata prima della data della previsione successiva, le previsioni non verranno generate. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento delle definizioni delle previsioni, vedere [Aggiornamento della definizione della previsione](#) (a pagina 379).

### *Per definire un nuovo calendario fiscale personalizzato*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.
- 4 Nella pagina Elenco calendari fiscali, fare clic su Nuovo calendario fiscale.
- 5 Selezionare dal menu l'anno fiscale desiderato.

Il nome del calendario fiscale viene inserito automaticamente nel campo Nome, ad esempio Anno fiscale 2009. Il valore è di sola lettura.

- 6 Immettere le informazioni riportate di seguito.
  - a **Descrizione.** Aggiungere qualsiasi informazione extra circa la definizione fiscale personalizzata. Questo campo può avere una lunghezza massima di 250 caratteri.
  - b **Trimestre fiscale 1.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
  - c **Trimestre fiscale 2.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
  - d **Trimestre fiscale 3.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.

**e Trimestre fiscale 4.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.

**f Informazioni aggiuntive.** Fare clic sull'icona del calendario per indicare l'inizio dell'anno fiscale successivo.

**NOTA:** un anno fiscale non può essere più lungo di 99 settimane. Se si immette un valore per Inizio anno fiscale successivo maggiore di 99 settimane dalla data di inizio dell'anno fiscale precedente, viene visualizzato un messaggio di errore con la richiesta di correggere il valore.

**7** Fare clic su Salva.

**NOTA:** è necessario creare i calendari fiscali in sequenza, è ad esempio necessario creare il calendario fiscale del 2010 prima di creare il calendario fiscale del 2011.

La nuova definizione di calendario fiscale non si riflette in Analytics fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) notturno.

#### ***Per visualizzare i dettagli di un calendario fiscale***

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.

**3** Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.

**4** Nella pagina Elenco calendari fiscali, fare clic sul nome dell'anno fiscale per il quale si desidera visualizzare i periodi fiscali.

Nella pagina Dettagli calendario fiscale sono visualizzati i singoli mesi fiscali per l'anno selezionato e la data di inizio dell'anno fiscale successivo.

**NOTA:** se si passa da un calendario fiscale standard a un calendario fiscale personalizzato, i record del precedente anno fiscale verranno visualizzati in sola lettura nella pagina Elenco calendari fiscali e tutti i record dell'anno fiscale futuri generati da Oracle CRM On Demand vengono eliminati. Per ulteriori informazioni sui calendari fiscali standard, vedere [Informazioni sui calendari fiscali](#) (a pagina 41).

#### ***Per modificare il calendario fiscale della propria azienda***

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.

**3** Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.

**4** Nella pagina Elenco calendari fiscali, individuare il calendario fiscale che si desidera aggiornare e fare clic su Modifica.

**5** Immettere i nuovi dettagli per il calendario fiscale e fare clic su Salva.



Qualsiasi modifica a un calendario fiscale personalizzato non viene riportata in Analytics fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) notturno.

**NOTA:** se si è definito un calendario fiscale personalizzato, è possibile cambiarlo modificando la definizione di calendario esistente. Tuttavia, i calendari fiscali precedenti all'anno fiscale corrente sono di sola lettura. Non è possibile eliminare i calendari fiscali personalizzati.

## Definizione valute

La definizione delle valute per l'azienda include le operazioni riportate di seguito.

- Attivazione delle valute utilizzate dall'azienda per le transazioni.
- Definizione dei tassi di cambio per la valuta di base dell'azienda.

Per informazioni sulla definizione delle valute, vedere [Gestione delle valute](#) (a pagina 45).

## Gestione delle valute

Per consentire agli utenti di condurre e tenere traccia degli affari in una qualsiasi valuta, è necessario attivare tali valute. In caso contrario, l'unica opzione è la valuta predefinita impostata per l'azienda.

Se i dipendenti registrano le transazioni in altre valute, è inoltre necessario impostare i tassi di cambio fra tali valute e quella predefinita dell'azienda. L'applicazione utilizza i tassi di cambio quando fa il riepilogo del fatturato per i report e per le previsioni.

**ATTENZIONE:** accertarsi di impostare i tassi di cambio prima che gli utenti immettano le transazioni per tutte le valute attivate.

È possibile immettere più tassi di cambio per qualsiasi valuta attiva. Ciascuna voce è costituita dalla data di cambio e dal tasso di cambio relativo a tale data. Nella determinazione del tasso di cambio da utilizzare per una transazione specifica, l'applicazione segue le regole riportate di seguito.

## Come Oracle CRM On Demand converte i tassi di cambio tra la valuta predefinita dell'azienda e la valuta predefinita dell'utente

In questo caso un'azienda dispone delle valute indicate di seguito.

- La valuta predefinita dell'azienda è il dollaro statunitense (USD).
- L'azienda dispone di valute aggiuntive attivate: l'euro (EUR) e la sterlina (GBP).
- L'azienda ha definito i tassi di cambio tra USD e EUR, e tra USD e GBP.
- L'utente immette il fatturato di opportunità in EUR; ma la valuta predefinita dell'utente è GBP.
- Oracle CRM On Demand esegue la conversione da EUR (euro) a GBP (sterlina) come riportato di seguito.
  - Il programma converte in primo luogo il fatturato di opportunità nella valuta predefinita dell'azienda, ovvero da EUR a USD.
  - Successivamente converte il fatturato di opportunità nella valuta dell'utente, ovvero da USD a GBP.

### Modalità di applicazione dei tassi di cambio ai riepiloghi di previsione

In questo caso si applicano le regole riportate di seguito.

- Se è presente un tasso di cambio definito per la stessa data di quella della transazione, viene utilizzato tale valore.
- Se non è presente alcun tasso di cambio definito per la stessa data della transazione ma sono presenti tassi di cambio definiti per le date antecedenti a quella della transazione, viene utilizzato il tasso di cambio con la data più prossima a quella della transazione.
- Se non è presente alcun tasso di cambio definito per la stessa data di quella della transazione e non sono presenti tassi di cambio definiti per le date antecedenti a quella della transazione, viene utilizzato il tasso di cambio con data *successiva* a quella della transazione.

Se, ad esempio, sono stati immessi i tassi di cambio soltanto per il 5/15/2004 e l'8/15/2004, si verifica quanto segue:

- Per le transazioni antecedenti al 15/05/2004, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/05/2004.
- Per le transazioni comprese tra il 15/05/2004 e il 14/08/2004, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/05/2004.
- Per le transazioni del 15/08/2004 o successive, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/08/2004.

### Modalità di applicazione dei tassi di cambio ai report

Per i report i tassi di cambio vengono applicati secondo modalità più generali rispetto alle previsioni. Viene determinato un tasso di cambio unico per ogni mese, utilizzato da tutte le transazioni che si verificano in tale arco di tempo. Per le opportunità, ad esempio, Oracle CRM On Demand usa la data di chiusura opportunità più vicina alla Data di validità tasso di cambio. Per le conversioni di valuta per i beni, Oracle CRM On Demand usa come data il campo Data di acquisto. Per i prodotti di opportunità, Oracle CRM On Demand usa il tasso di cambio più vicino alla data di inizio del fatturato del prodotto. Per gli altri oggetti, compresi gli oggetti personalizzati 01-03, Oracle CRM On Demand usa la data di creazione per determinare la data del tasso di cambio. Per gli oggetti personalizzati 04-15, Oracle CRM On Demand usa il campo Data di cambio.

Il tasso di cambio assegnato a un mese viene determinato come descritto di seguito.

- Se nel mese sono presenti più tassi di cambio, viene utilizzato quello con la data più recente.
- Se nel mese non è presente alcun tasso di cambio, il tasso di cambio relativo viene impostato a quello del mese futuro più prossimo per il quale è stato definito il tasso di cambio.
- Se nei mesi futuri non è presente alcun tasso di cambio, viene utilizzato il tasso di cambio del primo mese precedente.

Se, ad esempio, sono definiti i tassi di cambio per il 10/05/2004, 20/05/2004 e 14/08/2004, si verifica quanto segue:

- Il tasso del mese di maggio 2004 sarà il valore impostato per il 20/05/2004 (l'ultimo tasso impostato per il mese di maggio).
- Il tasso del mese di agosto 2004 sarà il valore impostato per il 14/08/2004 (l'ultimo tasso impostato per il mese di agosto).
- Al mese di aprile 2004 e ai mesi precedenti verrà assegnato il tasso per il 20/5/2004 (esistono due date per il mese di maggio).

- Ai mesi di giugno e luglio 2004 verrà assegnato il tasso del mese di agosto 2004 (mese futuro più prossimo).
- Al mese di settembre 2004 e a quelli futuri verrà assegnato il tasso del mese di agosto 2004 (nessun tasso per i mesi futuri, per cui viene utilizzato quello del mese precedente).

Nei report, per qualsiasi valore per il quale è necessaria la conversione tra valute, verrà usato il tasso di cambio definito per il mese in cui si verifica la transazione, calcolato secondo le modalità descritte sopra.

**NOTA:** durante le previsioni, tutte le opportunità vengono convertite nella valuta predefinita dell'azienda per i riepiloghi delle previsioni. Tuttavia, nei prospetti i campi relativi al fatturato vengono convertiti nella valuta dell'utente finale.

È necessario attendere l'aggiornamento delle analisi giornaliere quando si verifica una delle situazioni riportate di seguito.

- Viene attivata una nuova valuta per l'azienda e viene impostato il tasso di cambio
- Viene selezionata una nuova valuta da parte di un utente non selezionato da nessun altro utente (nella pagina Dettaglio personale)

L'aggiornamento genera automaticamente tutti i tassi di cambio incrociati richiesti. A partire da questo momento, è possibile eseguire report cronologici o in tempo reale.

Ogni volta che gli utenti modificano la valuta predefinita, devono uscire dall'applicazione Oracle CRM On Demand e ripetere l'accesso prima che i report vengano visualizzati nella valuta appena selezionata.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure per la gestione delle valute, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Definisci valute. Inoltre, per comprendere l'effetto delle impostazioni della valuta, vedere Informazioni sulle impostazioni di profilo per gli utenti.

### **Per attivare le valute**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Definizione valute.
- 4 Dalla pagina Impostazione valuta, selezionare Tutte le valute dall'elenco a discesa.
- 5 Fare clic sul collegamento Modifica per la valuta si desidera attivare.
- 6 Nella pagina Modifica valuta, selezionare la casella di controllo Attiva.
- 7 Nella pagina Modifica valuta, è possibile modificare il simbolo corrispondente alla valuta (facoltativo).

Ad esempio, si potrebbe voler fare una distinzione fra valute in base ai loro codici valuta e non in base ai loro simboli. Di conseguenza, è opportuno cambiare \$ in USD, ¥ in JPY e € in EUR.

- 8 Salvare il record.

### **Per definire i tassi di cambio**

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.

**3** Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Tassi di cambio.

Viene visualizzata la pagina Modifica tasso di cambio con i tassi di cambio più recenti per le valute attivate. Se non è stato definito alcun tasso di cambio, la pagina viene visualizzata vuota.

**NOTA:** il campo *In valuta* contiene sempre la valuta impostata per l'azienda. È necessario immettere i tassi di cambio affinché l'applicazione sia in grado di convertire ciascuna valuta attiva in tale valuta.

**4** Per aggiungere un nuovo tasso di cambio per una valuta attiva:

**a** Fare clic sul collegamento Cronologia cambio della riga della valuta per la quale si desidera aggiungere un tasso.

Nella pagina Tasso di cambio, fare clic su Nuovo.

**b** Nella pagina Modifica tasso di cambio, completare le informazioni.

Per il tasso di cambio, immettere quante unità della voce *In valuta* sono necessarie per acquistare un'unità della voce *Da valuta*.

Esempio: 1 Euro = 1,3 USD.

Presumendo che la valuta dell'azienda sia impostata su dollari americani (USD), occorre immettere i seguenti valori:

- Da valuta: EUR
- A valuta: USD
- Tasso di cambio: 1,3

**5** Fare clic su Salva.

### **Per visualizzare una cronologia dei tassi di cambio**

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.

**3** Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Tassi di cambio.

Nella pagina Modifica tasso di cambio vengono visualizzati i tassi di cambio più recenti per le varie valute.

**4** Per visualizzare la cronologia dei tassi di cambio per una singola valuta, fare clic sul collegamento Cronologia tasso di cambio.

Viene visualizzata una cronologia dei tassi di cambio.

## Verifica azienda

Lo storico modifiche è una funzionalità importante che consente di verificare la conformità alle normative obbligatorie e aziendali. Per informazioni sullo storico modifiche in Oracle CRM On Demand, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti](#) (a pagina 49)
- [Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda](#) (a pagina 49)
- [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale](#) (a pagina 50)
- [Analisi delle modifiche alla configurazione dello storico modifiche](#) (a pagina 51)

## Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti

È possibile rivedere la cronologia di accesso per tutti gli utenti dell'azienda. Nella pagina della cronologia di accesso vengono visualizzati gli utenti che utilizzano l'applicazione e informazioni sul periodo in cui la utilizzano. Nella pagina della cronologia di accesso viene inoltre registrata l'attività di accesso dell'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

### *Per rivedere l'attività di accesso per tutti gli utenti*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica risorsa, fare clic sul collegamento Verifica accesso.
- 4 È possibile rivedere la cronologia di accesso per l'applicazione.

### **Argomenti correlati**

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Analisi dell'attività di accesso per un utente](#) (a pagina 175)

## Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda

È possibile rivedere l'utilizzo delle risorse per l'intera azienda, incluse le modifiche alle seguenti aree:

- Reimposta password
- Password dimenticata
- Risp. a domande di sicurezza
- Modifica identificatore SSO

- Modifica dell'ID utente
- Modifica dell'indirizzo e-mail
- Imposta password
- Password iniziale
- Offline

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrare il profilo dell'azienda.

### *Per rivedere l'utilizzo delle risorse dell'azienda*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica risorse, fare clic sul collegamento Verifica.
- 4 Rivedere la cronologia dell'utilizzo delle risorse per l'azienda.

## Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale

È possibile rivedere le modifiche apportate dagli utenti ai campi controllabili per tutti i tipi di record controllabili. Lo storico modifiche indica inoltre la creazione, l'eliminazione o il ripristino dei tipi di record controllabili.

Per i nuovi clienti e per quelli che eseguono l'aggiornamento di Oracle CRM On Demand a questa release, se si esegue la verifica di campi specifici per tipi di record, per impostazione predefinita è abilitata la verifica delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino dei record. Se non viene eseguita la verifica di campi specifici per tipi di record, la verifica delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino dei record è disabilitata. I clienti possono quindi modificare le impostazioni di verifica a livello di record.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Accedi a storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione.

### *Per analizzare le modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic sul collegamento Storico modifiche principale.

Viene visualizzato lo storico modifiche principale con i valori riportati di seguito.

- **N. ID.** L'ID riga della tabella.
- **Titolo.** Il campo del nome dell'oggetto.

- **Tipo di record.** Il tipo di record verificato.
- **Data.** La data dell'ultima verifica dell'oggetto.
- **Cognome.** Il cognome dell'utente.
- **Nome.** Il nome dell'utente.
- **Campo modificato.** Il campo modificato nell'oggetto.
- **Vecchio valore.** Il valore precedente del record.
- **Nuovo valore.** Il nuovo valore del campo. Se si modifica il campo della priorità della richiesta di servizio da Bassa ad Alta, il campo Vecchio valore rimarrà impostato su Bassa, mentre il campo Nuovo valore verrà impostato su Alta. Se si elimina un record, il campo Vecchio valore rimarrà vuoto, mentre il campo Nuovo valore verrà impostato su Record eliminato.
- **Data e ora aggiornamento.** L'ora e la data di aggiornamento del record.
- **Informazioni aggiuntive.** Qualsiasi informazione supplementare relativa alla modifica del record.

Per ulteriori informazioni sullo storico modifiche, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 115).

## Analisi delle modifiche alla configurazione dello storico modifiche

È possibile esaminare le modifiche apportate dagli utenti all'impostazione dei campi, ai ruoli e ai profili di accesso dello storico modifiche.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Accedi a storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione.

### *Per esaminare le modifiche alla configurazione dello storico modifiche*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic sul collegamento Verifica configurazione amministrazione.

Nella tabella Verifica configurazione amministrazione vengono visualizzati i valori riportati di seguito.

- **N. ID.** L'ID riga della tabella della configurazione modificata.
- **Tipo.** Il tipo di record modificato.
- **Nome tipo.** Il nome del record modificato.
- **Indirizzo IP di origine.** L'indirizzo IP del computer sul quale è stata apportata la modifica alla configurazione.

**NOTA:** questo valore viene visualizzato solo se queste informazioni sono disponibili.

- **Tipo sessione.** Questo valore indica se la sessione è interattiva o se è una sessione di Web Services.
- **Cognome.** Il cognome dell'utente.
- **Nome.** Il nome dell'utente.
- **ID di accesso utente** L'ID di accesso dell'utente.
- **Operazione.** Il tipo di configurazione eseguita, ad esempio creata, eliminata o modificata.
- **Campo modificato.** Il nome del campo del record modificato.
- **Vecchio valore.** Il valore precedente del record o del campo modificato.
- **Nuovo valore.** Il nuovo valore del record o del campo modificato.
- **Data.** L'ora e la data di configurazione del record.

Per ulteriori informazioni sullo storico modifiche, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 115).

## Gestione avvisi

La funzionalità di avviso in Oracle CRM On Demand consente di trasmettere le informazioni critiche basate sul tempo agli utenti dell'azienda. Per informazioni sugli avvisi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- Revisione degli avvisi
- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale](#) (a pagina 52)
- Gestione degli elenchi
- [Campi avviso](#) (a pagina 53)

## Pubblicazione di avvisi a livello aziendale

Gli avvisi a livello aziendale vengono visualizzati in La mia home page di ogni dipendente. È possibile utilizzare gli avvisi per trasmettere informazioni a livello aziendale, come ad esempio avvisi di riunioni e modifiche delle polizze.

**NOTA:** gli avvisi che annunciano la creazione di una previsione rimangono nella pagina La mia home page del dipendente per due giorni. Per estendere il periodo di visualizzazione dell'avviso, apportare le modifiche nella pagina Modifica avviso dopo la prima visualizzazione dell'avviso. Per istruzioni, seguire la procedura descritta in questa sezione.

È possibile collegare file o URL ad avvisi. Ad esempio, quando si crea un avviso di comunicazione di una riunione, è possibile aggiungere un collegamento a una pagina Web con indicazioni sul luogo in cui si terrà la riunione.



**Procedure preliminari.** Creare o individuare una pagina Web o un file contenente informazioni che si desidera condividere (facoltativo). Accertarsi che il percorso per la pagina Web o per il file sia accessibile agli utenti. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

### **Per creare o aggiornare avvisi che interessano l'intera azienda**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Gestione avvisi fare clic sul collegamento Avvisi azienda.  
La pagina Avvisi viene visualizzata con un elenco di avvisi dell'azienda.
- 4** Nella pagina Avvisi, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo.
  - Fare clic sul titolo dell'avviso da modificare, quindi sul pulsante Modifica.
- 5** Nella pagina Nuovo avviso o Modifica avviso, completare le informazioni richieste.
- 6** Salvare l'avviso.
- 7** Per aggiungere un allegato all'avviso, fare clic sul titolo dell'avviso nella pagina dell'elenco di avvisi per aprire i dettagli sull'avviso.
- 8** Fare clic sul pulsante Aggiungi allegato e immettere le informazioni.
- 9** Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.
- 10** Per aggiungere un URL all'avviso, fare clic sul titolo dell'avviso nella pagina dell'elenco di avvisi per aprire i dettagli sull'avviso.
- 11** Fare clic sul pulsante Aggiungi URL e immettere le informazioni.
- 12** Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.

## **Campi avviso**

Nella tabella seguente vengono descritte le informazioni sui campi che potrebbero essere visualizzate in un record di avviso. In qualità di amministratore, è possibile visualizzare e aggiornare tutti i campi di avviso. In caso contrario sarà possibile visualizzare solo un numero limitato di campi di questo tipo.

Campo	Descrizione
Titolo	Il titolo dell'avviso che verrà visualizzato in La mia home page.
Priorità	La priorità dell'avviso, indicata dall'icona accanto ad esso in La mia home page.

Campo	Descrizione
Collegamento ipertestuale	L'URL o il nome file e il percorso di directory associati all'avviso.
Descrizione avviso	Il testo che verrà visualizzato nell'avviso.
Data	La data in cui si desidera iniziare la trasmissione dell'avviso in La mia home page.
Data di scadenza	La data in cui si desidera che termini la trasmissione dell'avviso in La mia home page.
Collegamento ipertestuale visualizzato	Il testo che apparirà per il collegamento ipertestuale nell'avviso. È obbligatorio se è stato immesso un collegamento ipertestuale.  Ad esempio, per il collegamento (URL) "http://company.site/doc_2389.html", è possibile digitare "Direttive per la riunione" per il testo del collegamento ipertestuale nell'avviso.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare elenchi filtrati per limitare il tipo di record di avviso visualizzati contemporaneamente. Per istruzioni, vedere Gestione degli elenchi.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli avvisi a livello aziendale, vedere il seguente argomento:

- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale](#) (a pagina 52)

## Amministrazione delle assegnazioni di servizio

L'amministrazione delle assegnazioni di servizio include le operazioni riportate di seguito.

- [Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda](#) (a pagina 56)
- [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio](#) (a pagina 57)
- [Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio](#) (a pagina 57)
- [Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record](#) (a pagina 58)

## Informazioni sulle assegnazioni di servizio

È possibile visualizzare tutte le assegnazioni di servizio per l'azienda per determinare l'uso corrente e cronologico e abilitare gli avvisi per i casi in cui le assegnazioni raggiungono i valori di soglia definiti. I valori di assegnazione di servizio per l'azienda vengono impostati dal personale dell'Assistenza clienti. Di seguito sono riportati i tipi di assegnazioni di servizio disponibili.

- **Assegnazione operazioni Web Services.** Determina il numero di operazioni Web Services che un'azienda può effettuare in un periodo di tempo di 24 ore.
- **Assegnazioni richieste concorrenti Web Services.** Determina il numero massimo di richieste di servizio Web concorrenti che un'azienda può elaborare.

- **Licenze di CRM Desktop.** Indica il numero di utenti di CRM Desktop a cui l'azienda ha concesso la licenza.
- **Assegnazione file.** Determina l'assegnazione dei file per l'azienda, ovvero la quantità di memoria disponibile per i file allegati ai record.
- **Assegnazione record.** Determina l'assegnazione dei record per l'azienda, ovvero il numero di record di tutti i tipi.

**NOTA:** i nomi e le descrizioni delle assegnazioni di servizio vengono visualizzate nella lingua attiva.

Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi è possibile visualizzare il valore di assegnazione definito, nonché i valori di utilizzo corrente e residuo. È possibile espandere un'assegnazione di servizio per impostare un avviso per l'assegnazione espansa. Quando si abilita un avviso, è necessario definire un valore di soglia per un'assegnazione di servizio, che provoca l'invio di un'avvertenza e-mail ai destinatari specificati quando la soglia viene raggiunta.

Nella pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni è possibile tenere traccia dell'utilizzo globale delle assegnazioni di servizio da parte dell'azienda nel tempo. È possibile visualizzare l'utilizzo giornaliero, settimanale o mensile, anche se la vista varia a seconda del tipo di assegnazione. Tramite la Procedura di esportazione è possibile esportare i dati di assegnazione e i dati di utilizzo delle assegnazioni per un'azienda. Per informazioni sull'uso della Procedura di esportazione, vedere [Esportazione dei dati](#) (a pagina 599).

## Conseguenze dell'utilizzo completo delle assegnazioni

Quando l'utilizzo delle assegnazioni Web Services raggiunge il limite totale definito per l'azienda, le ulteriori richieste per i Web Services di Oracle CRM On Demand non vengono elaborate. La capacità di assegnazione viene rilasciata a intervalli di un'ora e la quantità di capacità rilasciata varia a seconda dell'utilizzo precedente. Le nuove richieste verranno elaborate quando l'utilizzo corrente per il periodo di 24 ore precedente sarà sceso al di sotto del valore di assegnazione per l'azienda.

Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda, ottimizzare i client Web Services in modo da impedire le richieste non necessarie. Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

Quando l'utilizzo raggiunge il limite totale dell'azienda per l'Assegnazione record, i componenti riportati di seguito non possono più interagire con l'applicazione Oracle CRM On Demand.

- I Web Services che tentano di eseguire operazioni di inserimento, aggiornamento o inserimento/aggiornamento sui record.
- Le importazioni che utilizzano la Procedura di importazione o Oracle Data Loader On Demand.
- I client desktop quali Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand.

Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda, gli utenti possono eliminare dall'applicazione tutti i record che non sono più necessari. Quando l'utilizzo raggiunge il limite totale dell'azienda per l'Assegnazione file, gli utenti non possono più caricare gli allegati mediante:

- l'applicazione Oracle CRM On Demand;
- Web Services;
- tutti i client desktop.

Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda, gli utenti possono eliminare tutti gli allegati che non sono più necessari.

**NOTA:** per tutte le assegnazioni di servizio gli utenti possono contattare il proprio funzionario commerciale per l'acquisto di capacità o licenze aggiuntive oppure per adottare entrambe le soluzioni. Per ulteriori informazioni, contattare l'Assistenza clienti.

## Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda

Per ciascuna assegnazione di servizio dell'azienda è possibile visualizzare i dati seguenti:

- il nome dell'assegnazione;
- il tipo di assegnazione;
- le unità di assegnazione;
- il valore impostato per l'assegnazione dal personale dell'Assistenza clienti;
- la quantità di assegnazione utilizzata al momento;
- la quantità di assegnazione residua;
- l'eventuale abilitazione di un avviso per l'assegnazione (se l'utilizzo corrente supera il valore di soglia, i destinatari definiti riceveranno un avviso e-mail);
- l'utente autore dell'ultima modifica dei dati di assegnazione.

Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi è possibile espandere un'assegnazione di servizio per visualizzare ulteriori informazioni sull'assegnazione, ad esempio la descrizione e i dati di utilizzo corrente nell'applet Utilizzi assegnazioni.

Nella pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni è possibile visualizzare i dati di utilizzo cronologici di un'assegnazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio](#) (a pagina 57).

È possibile fare clic su Modifica nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi e impostare un avviso per un'assegnazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio](#) (a pagina 57).

### ***Per visualizzare l'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Amministrazione assegnazione servizio, fare clic sul collegamento Amministrazione assegnazione servizio.
- 4** Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi visualizzare i dati delle assegnazione di servizio per l'azienda.

## Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio

Nella pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni è possibile esaminare i dati cronologici di utilizzo relativi alle assegnazioni dell'azienda. Per impostazione predefinita, gli utilizzi delle assegnazioni sono elencati per data con la visualizzazione di informazioni quali il periodo, il tipo di assegnazione, il nome dell'assegnazione, le unità di assegnazione e la data di creazione. È possibile visualizzare gli utilizzi delle assegnazioni per periodi giornalieri, settimanali o mensili, anche se la vista varia a seconda del tipo di assegnazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni.

Operazione	Procedura
Creare un nuovo elenco di utilizzi assegnazioni	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione Creazione e perfezionamento di elenchi.
Esportare l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Esporta elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Esportazione di record in elenchi.
Gestire gli elenchi di utilizzi assegnazioni	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione Pagina Gestione elenchi.
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.
Perfezionare i criteri di ricerca per l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione Creazione e perfezionamento di elenchi.
Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Visualizzare la pagina Elenco.
Ordinare gli utilizzi assegnazioni nell'elenco	Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare l'elenco in base a quella colonna; ad esempio, fare clic su Ora inizio per ordinare l'elenco in base all'ora di inizio.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati in fondo alla pagina, selezionare il numero di record da visualizzare contemporaneamente.

## Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio

È possibile impostare un avviso per un'assegnazione di servizio in modo che gli utenti specificati ricevano una e-mail di notifica quando l'utilizzo dell'assegnazione raggiunge il valore di soglia definito. Se gli avvisi sono abilitati per un'assegnazione di servizio, vengono applicate le impostazioni predefinite riportate di seguito.

- **Destinatari avviso.** L'indirizzo e-mail del contatto primario per l'azienda.
- **Soglia avviso.** Il settanta per cento del valore di assegnazione.

Per impostazione predefinita, gli avvisi sono disabilitati per i clienti esistenti. Per impostazione predefinita, gli avvisi sono abilitati per i nuovi clienti.

**Nota:** non è possibile impostare un avviso per le assegnazioni richieste concorrenti Web Services.

Quando l'utilizzo corrente raggiunge il valore di assegnazione di un'azienda, oltre all'avviso di soglia viene inviata un'e-mail di avviso automatica al contatto primario o ai destinatari di e-mail specificati. Se gli avvisi sono abilitati, l'e-mail che indica il raggiungimento del valore di assegnazione viene inviata ai destinatari specificati.

### *Per impostare un avviso per un'assegnazione di servizio*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione assegnazione servizio, fare clic sul collegamento Amministrazione assegnazione servizio.
- 4 Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica di Assegnazioni servizi, compilare i campi riportati di seguito.
  - **Destinatario avviso.** Immettere gli indirizzi e-mail degli utenti che riceveranno un'e-mail di avvertenza.
  - **Soglia avviso.** Immettere la percentuale del valore di assegnazione che una volta raggiunta comporta l'invio dell'e-mail di avviso.
  - **Avviso abilitato.** Selezionare questa casella di controllo per abilitare l'invio delle e-mail di avviso.

## Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record

A intervalli regolari Oracle CRM On Demand genera uno snapshot della quantità di memoria usata dall'azienda per la gestione dei file e dei record. Queste informazioni vengono conservate per 90 giorni, quindi rimosse dal database. Per tenere traccia della quantità di memoria usata dall'azienda per la gestione dei file e dei record, è possibile visualizzare i dettagli riportati di seguito.

- Il numero degli allegati file memorizzati al momento della generazione dello snapshot
- La quantità di memoria file usata dall'azienda al momento della generazione dello snapshot
- Il numero di record esistenti per l'azienda al momento della generazione dello snapshot

**NOTA:** i file e i record eliminati ma non rimossi da Oracle CRM On Demand non vengono presi in considerazione per il calcolo dell'utilizzo dei file e dei record.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei file.

### **Per visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei file**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Amministrazione assegnazioni servizio, fare clic su Utilizzo file per aprire la pagina di elenco Utilizzo file.

Per impostazione predefinita, nella pagina di elenco Utilizzo file viene visualizzato l'elenco Utilizzo file corrente. L'elenco Utilizzo file corrente mostra le informazioni dello snapshot più recente. Se si desidera visualizzare le informazioni di tutti gli snapshot eseguiti negli ultimi 90 giorni, selezionare l'elenco Tutti gli utilizzi file nella barra del titolo della pagina di elenco.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni visualizzate nella pagina di elenco Utilizzo file.

Nome colonna	Descrizione
Nome record	Il nome del tipo di record visualizzato nell'interfaccia utente. Se il nome del tipo di record è stato personalizzato nell'azienda, in questa colonna verrà visualizzato il nome del tipo di record personalizzato.  <b>NOTA:</b> se al momento della generazione dello snapshot non vi erano file allegati ai record di un tipo di record specificato per l'azienda, il tipo di record non viene elencato.
Numero di file	Il numero dei file allegati ai record del tipo di record elencato per l'azienda in Oracle CRM On Demand al momento della generazione dello snapshot.
Assegnazione file utilizzata (MB)	La quantità, espressa in megabyte, della memoria usata dall'azienda in Oracle CRM On Demand per memorizzare gli allegati dei file per i record del tipo di record elencato al momento della generazione dello snapshot.
Data	La data e l'ora dello snapshot.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei record.

### **Per visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei record**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Amministrazione assegnazioni servizio, fare clic su Utilizzo record per aprire la pagina di elenco Utilizzo record.

Per impostazione predefinita, nella pagina di elenco Utilizzo record viene visualizzato l'elenco Utilizzo record corrente. L'elenco Utilizzo record corrente contiene le informazioni dello snapshot più recente.

Se si desidera visualizzare le informazioni di tutti gli snapshot eseguiti negli ultimi 90 giorni, selezionare l'elenco Tutti gli utilizzi record nella barra del titolo della pagina di elenco.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni visualizzate nella pagina di elenco Utilizzo record.

Nome colonna	Descrizione
Nome record	Il nome del tipo di record visualizzato nell'interfaccia utente. Se il nome del tipo di record è stato personalizzato nell'azienda, in questa colonna verrà visualizzato il nome del tipo di record personalizzato.  <b>NOTA:</b> se al momento della generazione dello snapshot non esistevano record di un tipo di record specificato per l'azienda, il tipo di record non viene elencato.
Assegnazione record utilizzata	Il numero dei record del tipo di record elencato che esistevano per l'azienda in Oracle CRM On Demand al momento della generazione dello snapshot.
Data	La data e l'ora dello snapshot.

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'uso delle opzioni di menu delle pagine di elenco Utilizzo file e Utilizzo record, vedere Gestione degli elenchi.

## Amministrazione indirizzi

L'amministrazione degli indirizzi include l'attivazione e la disattivazione della funzionalità di condivisione degli indirizzi (mediante l'impostazione Abilita indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda), l'abilitazione della convalida degli indirizzi (mediante l'impostazione Convalida indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda), la conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi e altri task. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione degli indirizzi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi](#) (a pagina 61)
- [Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi](#) (a pagina 64)
- [Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi](#) (a pagina 65)
- [Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.](#) (a pagina 66)
- [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi](#) (a pagina 66)

### Argomenti correlati

- [Indirizzi](#)
- [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18)



## Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi

Nella release 19 e nelle release precedenti di Oracle CRM On Demand venivano utilizzati gli indirizzi non condivisi. È possibile continuare a utilizzare gli indirizzi non condivisi in questa release. Tuttavia, se si desidera convertire gli indirizzi non condivisi delle release precedenti negli indirizzi condivisi supportati in questa release, è necessario completare la procedura riportata di seguito.

**Nota:** se i file di dati sono di grandi dimensioni e le operazioni di importazione richiedono più tempo del previsto, è possibile utilizzare Oracle Data Loader On Demand con gli stessi file di input e di mappatura definiti nella procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari:** si presume che l'azienda abbia eseguito l'aggiornamento di Oracle CRM On Demand Customer Care alla release corrente. Per completare questa procedura, è necessario disporre del ruolo di amministratore dell'azienda, che è in grado di eseguire le operazioni di importazione ed esportazione e di personalizzare Oracle CRM On Demand. Per abilitare la funzionalità degli indirizzi condivisi, è necessario disporre del privilegio Gestisci indirizzi.

**NOTA:** quando si passa dagli indirizzi non condivisi a quelli condivisi, è necessario utilizzare l'API di Web Services versione 2.0 per tutte le richieste di Web Services poiché l'API di Web Services versione 1.0 non supporta l'accesso agli indirizzi condivisi.

### *Per convertire gli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi*

- 1 Se necessario, deselezionare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda.
- 2 Esportare i dati dagli oggetti correlati agli indirizzi che si desidera convertire in indirizzi condivisi.

L'elenco contiene gli elementi riportati di seguito.

- Tutte le sezioni dei dati dei clienti, tra cui:
  - Clienti
  - Indirizzi cliente
  - Contatti
  - Partner cliente
  - Indirizzi
- Tutte le sezioni dei dati dei contatti, tra cui:
  - Contatti
  - Indirizzi contatto
  - Clienti
  - Indirizzi
- Tutte le sezioni di dati dei rivenditori, tra cui:
  - Rivenditore
  - Indirizzi rivenditore
- Tutte le sezioni dei dati dei partner, tra cui:

- Partner
- Indirizzi partner
- Tutti i dati degli indirizzi

È necessario che tutti i dati importanti relativi ai clienti, ai contatti, ai partner, ai rivenditori e agli indirizzi vengano esportati da Oracle CRM On Demand in un file esterno. È necessario poter utilizzare il file esterno con il metodo di correzione e standardizzazione dei dati scelto.

### 3 Correggere e riformattare i dati in modo che non vi siano dati duplicati negli indirizzi importati in Oracle CRM On Demand e che i dati relativi ai clienti, ai contatti, ai rivenditori e ai partner vengano impostati con gli indirizzi associati.

Dopo l'operazione di esportazione, è probabile che vi siano molti indirizzi duplicati e non validi. Ad esempio, poiché la release precedente non supportava gli indirizzi condivisi, i contatti che risiedono nello stesso luogo potrebbero avere indirizzi identici o simili. Tuttavia, si potrebbero verificare delle piccole differenze a causa di errori di digitazione o di altro tipo. Per gli eventuali indirizzi duplicati, la reimportazione dei record (ad esempio, i record cliente) e la relativa associazione ai nuovi record di indirizzi condivisi non determinerà l'eliminazione delle associazioni di indirizzi preesistenti dalle release precedenti. Di conseguenza, è necessario effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Verificare i dati e quindi rimuovere i record duplicati al momento della preparazione dei dati degli indirizzi che si desidera importare.
- Diventare proprietari dei dati degli indirizzi non condivisi preesistenti associati ai record cliente, contatto, rivenditore e partner se si decide di associare questi record alla versione degli indirizzi condivisi dei dati degli indirizzi. In altre parole, è necessario decidere di rimuovere e annullare l'associazione nonché scegliere se mantenere i dati degli indirizzi non condivisi preesistenti.

Per informazioni sulla preparazione dei dati per l'importazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Campi indirizzo: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 450)
- [Campi cliente: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 438)
- [Campi contatto: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 475)
- [Campi rivenditore: Preparazione all'importazione](#)
- [Campi partner: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 549)

### 4 Importare i dati dei record degli indirizzi:

- a Scegliere il nome del file di importazione contenente i dati degli indirizzi e il file di mappatura appropriato.
- b Fare in modo che l'importazione venga completata.

L'importazione dei dati dei record di livello superiore degli indirizzi condivisi è un prerequisito per l'importazione dei dati dei record cliente, contatto, rivenditore e partner. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati](#) (a pagina 592).

### 5 Importare i dati dei record dei clienti:

- a Scegliere l'opzione che consente di creare i record associati.

- b** Fare in modo che l'importazione venga completata.

Questa operazione di importazione consente di creare i clienti e di associare ad essi gli indirizzi condivisi. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati](#) (a pagina 592).

## **6** Importare i dati dei record dei contatti:

- a** Scegliere l'opzione che consente di creare i record associati.

- b** Fare in modo che l'importazione venga completata.

Questa operazione di importazione consente di creare i contatti e di associare ad essi gli indirizzi condivisi. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati](#) (a pagina 592).

## **7** Importare i dati dei record dei rivenditori:

- a** Scegliere l'opzione che consente di creare i record associati.

- b** Fare in modo che l'importazione venga completata.

Questa operazione di importazione consente di creare i rivenditori e di associare ad essi gli indirizzi condivisi. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati](#) (a pagina 592).

## **8** Importare i dati dei record dei partner:

- a** Scegliere l'opzione che consente di creare i record associati.

- b** Fare in modo che l'importazione venga completata.

Questa operazione di importazione consente di creare i partner e di associare ad essi gli indirizzi condivisi. Per informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Importazione dei dati](#) (a pagina 592).

## **9** Verificare che i dati siano stati importati in modo corretto.

## **10** Configurare i layout di pagina per i ruoli appropriati nell'azienda e assegnare l'accesso appropriato ai layout di pagina per gli utenti.

## **11** Aggiornare i ruoli degli utenti per includere il ruolo Accesso tipo di record nel passo 2 della procedura guidata Gestione ruoli.

Se questa operazione non viene completata, gli utenti non possono visualizzare i record degli indirizzi. Ad esempio, se si tenta di associare un record di indirizzo a un cliente, viene visualizzato un messaggio di errore.

## **12** Selezionare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda per abilitare gli indirizzi condivisi.

## **13** Se l'azienda utilizza applicazioni esterne a Oracle CRM On Demand per contrassegnare gli indirizzi come validi e se si desidera utilizzare solo gli indirizzi convalidati negli elenchi di selezione, nelle ricerche e nelle associazioni degli indirizzi, selezionare l'impostazione Convalida indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda.

**NOTA:** la data di convalida in un record di indirizzo deve essere impostata in modo da contrassegnare l'indirizzo come convalidato. Per ulteriori informazioni, vedere [Contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati](#).

- 14** (Facoltativo) Dopo aver verificato la correttezza dei dati importati, è possibile eliminare i dati degli indirizzi non convalidati preesistenti utilizzando Web Services.

Per ulteriori informazioni su Web Services, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

## Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi

Se si disattivano gli indirizzi condivisi dopo averli attivati, gli indirizzi creati da quel momento in poi diventano indirizzi non condivisi. In altre parole, qualsiasi nuovo indirizzo creato per un cliente, un contatto, un rivenditore o un partner viene creato solo per quel determinato record e non viene condiviso con gli altri record. Tuttavia, i record degli indirizzi condivisi in precedenza con i record dei clienti, dei contatti, dei rivenditori o dei partner continuano a essere condivisi finché non vengono modificati. Ad esempio, se esistono tre clienti (A, B e C) che condividono un indirizzo, dopo la disattivazione degli indirizzi condivisi, l'indirizzo continua a essere condiviso per i tre clienti. Se un utente modifica un indirizzo, ad esempio il Cliente A, Oracle CRM On Demand crea un nuovo record di indirizzo non condiviso per tale utente, mentre il Cliente B e il Cliente C continuano a utilizzare l'indirizzo condiviso finché non vengono modificati anche questi indirizzi.

**NOTA:** prima di disattivare gli indirizzi condivisi, è necessario rimuovere l'accesso ai record di indirizzi per gli utenti finali nell'azienda, rimuovere il privilegio Gestisci indirizzi dai ruoli degli utenti e reimpostare i layout di pagina in base alle esigenze. Per informazioni sulla procedura per rimuovere questo accesso e questo privilegio, vedere [Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi](#) (a pagina 65).

Le considerazioni riportate di seguito si applicano quando si disattivano gli indirizzi condivisi dopo l'attivazione di questa funzione.

- **L'amministratore dell'azienda ha accesso alle pagine di personalizzazione.** L'amministratore dell'azienda che dispone del privilegio Gestisci indirizzi continua ad avere accesso alle pagine di personalizzazione di Oracle CRM On Demand e può continuare a utilizzare i layout degli indirizzi, la funzione di gestione di campi e così via.
- **Gli utenti possono creare un nuovo indirizzo di fatturazione o di spedizione non condiviso.** Gli utenti che creano un nuovo cliente, rivenditore o partner possono creare un nuovo indirizzo di fatturazione o di spedizione non condiviso oppure entrambi. Gli utenti che creano un nuovo contatto possono creare un nuovo indirizzo di contatto primario non condiviso. Il nuovo indirizzo viene associato solo al nuovo record creato e non è disponibile nella scheda Indirizzo di livello superiore.
- **Gli utenti possono modificare solo l'indirizzo.** Gli utenti che modificano un cliente, un contatto, un rivenditore o un partner possono modificare solo l'indirizzo per quel determinato record del cliente, del contatto, del rivenditore o del partner poiché gli indirizzi condivisi sono disattivati. Se il record dell'indirizzo in fase di modifica era in precedenza un indirizzo condiviso, Oracle CRM On Demand crea un nuovo indirizzo associato solo al record modificato e l'indirizzo non è disponibile nella scheda Indirizzo di livello superiore. Se il record dell'indirizzo in fase di modifica non era in precedenza un indirizzo condiviso, l'indirizzo viene modificato, ma Oracle CRM On Demand non crea un nuovo indirizzo.
- **È possibile creare indirizzi eliminati isolati.** La rimozione di un indirizzo di fatturazione o di spedizione da un cliente, un rivenditore o un partner genera un indirizzo isolato eliminato per il cliente, il rivenditore o il partner. Analogamente, la rimozione di un indirizzo primario da un contatto genera un indirizzo isolato eliminato per il contatto.

Per informazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi, vedere le informazioni relative all'impostazione Abilita indirizzi condivisi in [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18).

## Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi

Prima di disattivare gli indirizzi condivisi, gli amministratori dell'azienda devono effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Modificare l'accesso degli utenti ai record degli indirizzi da leggere.
- Rimuovere il privilegio Gestisci indirizzi dai ruoli degli utenti.

**Procedure preliminari.** È necessario essere un amministratore dell'azienda, che può utilizzare la Procedura guidata profilo di accesso e la Procedura guidata gestione ruoli.

### *Per aggiornare i profili di accesso utente prima di disattivare gli indirizzi condivisi*

- 1** Impostare il livello di accesso per il tipo di record Indirizzo come indicato di seguito.
  - a** Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi, infine su Profilo di accesso.
  - b** Fare clic sull'elemento di menu Modifica per il profilo di accesso degli utenti.
  - c** Nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso, impostare il livello di accesso del tipo di record Indirizzo su Lettura e fare clic su Fine.
- 2** Disattivare il privilegio Gestione indirizzi come indicato di seguito.
  - a** Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi, infine su Gestione ruoli.
  - b** Fare clic sull'elemento di menu Modifica per il nome di ruolo degli utenti.
  - c** Nel passo 4 della Procedura guidata gestione ruoli, deselezionare il privilegio Gestisci indirizzi.
- 3** Disconnettersi da Oracle CRM On Demand, quindi accedere a Oracle CRM On Demand per verificare che le modifiche siano attive.
- 4** Disattivare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda come indicato di seguito.
  - a** Fare clic su Amministrazione, su Amministrazione azienda, quindi su Profilo azienda.
  - b** Deselezionare l'impostazione Abilita indirizzi condivisi.
  - c** Disconnettersi da Oracle CRM On Demand, quindi accedere a Oracle CRM On Demand per verificare che le modifiche siano attive.

Per ulteriori informazioni sulla specifica dei tipi di livello di accesso utilizzando la Procedura guidata profilo di accesso, vedere [Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record primari](#) (a pagina 224). Per ulteriori informazioni sulla specificazione dei privilegi per il ruolo di un utente utilizzando la Procedura guidata gestione ruoli, vedere [Gestione ruoli](#) (vedere "Gestione ruolo" a pagina 226).

## Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.

È possibile impostare il tipo di indirizzo per un indirizzo non condiviso utilizzando l'elemento di menu Modifica rel. (Modifica relazione) nel menu a livello di record per un indirizzo non condiviso. La funzione Modifica relazione consente a un amministratore dell'azienda di personalizzare aspetti dei record di indirizzi (ad esempio, layout di pagina e di campo) senza dover abilitare la funzionalità di indirizzi condivisi per gli utenti.

Di seguito sono riportate alcune caratteristiche dell'elemento di menu Modifica rel.

- Nella pagina Modifica predefinita tutti i campi sono di sola lettura, ad eccezione del campo Tipo di indirizzo. Se è stata personalizzata, nella pagina Modifica potrebbero essere disponibili altri campi personalizzati.
- Se l'impostazione Abilita indirizzi condivisi è selezionata, l'elemento di menu Modifica rel. non è disponibile nel menu a livello di record per la sezione Indirizzi. In questo caso, un utente può utilizzare la pagina Modifica per modificare l'impostazione Fatturazione, Spedizione o Primario e selezionare un altro indirizzo.
- Se l'impostazione Abilita indirizzi condivisi è deselezionata e l'utente dispone del privilegio Gestisci indirizzi e dell'autorizzazione Diritto di accesso per il record Indirizzo a livello principale, la selezione dell'opzione Nuovo o Modifica nel menu a livello di record nella sezione Indirizzi consente di passare alla nuova vista o alla vista di modifica dell'indirizzo di livello superiore.

**Procedure preliminari.** L'impostazione Abilita indirizzi condivisi è deselezionata e il privilegio Gestisci indirizzi è selezionato.

### ***Per impostare il tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante l'elemento di menu Modifica rel.***

- 1 Nella pagina Dettaglio per un record cliente, contatto, rivenditore o partner, andare alla sezione di informazioni correlate Indirizzi.
- 2 Nel menu a livello di record, scegliere Modifica rel.
- 3 Nell'elenco di selezione per il tipo, selezionare 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.

## Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi

Per accedere ai record di indirizzo di livello superiore e agli indirizzi condivisi in clienti, contatti, rivenditori e partner, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nel profilo di accesso e nel ruolo utente. L'amministratore dell'azienda assegna a ruoli specifici l'accesso a ciascuno di questi record in un profilo di accesso dell'utente.

Per la relazione molti-a-molti per gli indirizzi condivisi è possibile assegnare i livelli di accesso riportati di seguito.

- Per i record di indirizzo di livello superiore:
  - Sola lettura

- Lettura/Modifica
- Lettura/Modifica/Eliminazione
- Per i record di indirizzo nella sezione di informazioni correlate Indirizzi in clienti, contatti, rivenditori e partner:
  - Nessun accesso
  - Sola lettura
  - Lettura/Creazione
  - Lettura/Creazione/Modifica
  - Lettura/Modifica
  - Lettura/Modifica/Eliminazione
  - Completo

## Privilegi e impostazioni che controllano l'accesso alle funzioni degli indirizzi condivisi

I privilegi e le impostazioni seguenti controllano l'accesso alle funzioni degli indirizzi condivisi riportate di seguito.

- **Privilegio Gestisci indirizzi.** Controlla l'accesso di un utente alle pagine di impostazione del campo Indirizzo e la disponibilità del record Indirizzo nelle procedure guidate profilo di accesso e gestione ruoli.
- **Privilegio Convalida indirizzi condivisi.** Controlla se un utente può convalidare un indirizzo mediante l'impostazione della data di convalida.
- **Impostazione Abilita indirizzi condivisi.** Controlla se i record Indirizzo di livello superiore possono essere condivisi e se gli indirizzi nei record di clienti, contatti, rivenditori e partner utilizzano la funzionalità di condivisione o non condivisione.

Se l'impostazione Abilita indirizzi condivisi è deselezionata e il privilegio Gestisci indirizzi è selezionato, nei record di clienti, contatti, rivenditori e partner è disponibile solo la funzionalità di indirizzi non condivisi. Possono accedere a questa opzione nel profilo dell'azione gli utenti con il privilegio Gestisci azienda.

- **Impostazione Convalida indirizzi condivisi.** Controlla se Oracle CRM On Demand effettua la convalida degli indirizzi condivisi in un'azienda. Se questa impostazione è selezionata, gli utenti possono selezionare gli indirizzi condivisi convalidati per aggiungere un record di cliente, contatto, rivenditore o partner. Gli indirizzi non convalidati vengono filtrati nei clienti, contatti, rivenditori o partner e il pulsante Nuovo relativo all'indirizzo è disabilitato in questi record. Possono accedere a questa impostazione nel profilo dell'azienda gli utenti con il privilegio Gestisci azienda.

Quando l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è deselezionata, tutti gli indirizzi sono disponibili nei clienti, contatti, rivenditori o partner; questo significa che nessun filtro viene applicato e il pulsante Nuovo relativo all'indirizzo è abilitato in questi record per gli utenti che dispongono dei privilegi richiesti.

Nella tabella riportata di seguito vengono riepilogati i privilegi e le impostazioni eventualmente necessari per eseguire task di indirizzi condivisi e le relative relazioni con le funzioni degli indirizzi condivisi.

Task	Impostazione Abilita indirizzi condivisi	Privilegio Gestisci indirizzi	Diritti minimi richiesti sugli indirizzi condivisi	Privilegio Convalida indirizzi condivisi
Personalizzazione delle pagine e dei campi Indirizzo per gli indirizzi condivisi	No	Sì	Nessuno	No
Modifica del formato dell'indirizzo di clienti e contatti da <i>non condiviso</i> in <i>condiviso</i>	Sì	No	Nessuno	No
Convalida degli indirizzi condivisi	No	No	Lettura/Modifica	Sì
Aggiornamento del profilo di accesso per gli indirizzi condivisi	No	Sì	Nessuno	No
Condivisione di un indirizzo tra clienti, contatti, rivenditori o partner	Sì	No	Lettura	No
Abilitazione dei record di indirizzo nella Procedura guidata gestione ruoli	No	Sì	Nessuno	No
Accesso alla scheda Indirizzo	No	No	Lettura	No
Accesso alla home page e alla pagine di dettaglio e modifica dell'indirizzo	No	No	Lettura  Per le pagine di modifica è necessario l'accesso in modifica.	No
Aggiornamento delle sezioni Indirizzi cliente, Indirizzi contatto, Indirizzi rivenditore o Indirizzi partner nei record corrispondenti	Sì	No	Lettura	No

## Personalizzazione applicazioni

È probabile che l'azienda abbia requisiti specifici per quanto riguarda le modalità di raccolta e di registrazione dei dati, la terminologia da utilizzare e la presentazione delle informazioni in modo da soddisfare le esigenze dei dipendenti e renderli quindi più produttivi. La personalizzazione delle applicazioni consente di personalizzare Oracle CRM On Demand in modo da soddisfare i requisiti dell'azienda, inclusi quelli relativi a layout di pagina, gestione dei campi e accesso agli elenchi.



I seguenti esempi illustrano alcune modalità in cui è possibile personalizzare l'applicazione:

**Esempio 1:** è possibile richiedere che tutti i funzionari commerciali includano un indirizzo e-mail in tutti i record dei contatti. Il metodo migliore per accertarsi che questo requisito venga soddisfatto è rendere obbligatorio il campo E-mail. In tal modo, chiunque crei un record del contatto non può salvarlo senza includere un indirizzo e-mail.

**Esempio 2:** si supponga di disporre di due gruppi di dipendenti, ognuno dei quali ha bisogno di tenere traccia di diverse informazioni in una pagina di un cliente. È possibile soddisfare questo requisito creando un layout di pagina cliente diverso per ciascun gruppo e fornendo l'accesso appropriato mediante l'assegnazione di ruoli.

Nella pagina Personalizzazione applicazioni sono disponibili le due sezioni descritte di seguito.

- **Impostazione tipi record.** Contiene collegamenti per ognuno dei tipi di record di livello superiore. Quando si fa clic su un collegamento, si accede alla pagina di personalizzazione specifica di un tipo di record. A seconda dell'impostazione aziendale, è possibile che tipi di record specifici di settore non siano visibili in Oracle CRM On Demand. Inoltre, è possibile che i record specifici di settore richiedano la personalizzazione in base alle esigenze particolari dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui task che è possibile eseguire dalle singole pagine di personalizzazione dell'applicazione, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 70).
- **Impostazione applicazione.** Contiene collegamenti a diverse funzioni di personalizzazione non specifiche per un tipo di record. Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni dettagliate per le procedure disponibili nella sezione Impostazione applicazione:
  - [Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede](#) (a pagina 122)
  - [Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni](#) (a pagina 131)
  - [Creazione di applet Web personalizzate](#) (a pagina 126)
  - [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 133)
  - [Caricamento delle estensioni lato client](#) (a pagina 136)
  - [Personalizzazione della home page personale per l'azienda](#) (a pagina 139)
  - [Abilitazione di report personalizzati nella home page personale](#) (a pagina 144)
  - [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 145) e [Aggiunta di tipi di record](#) (a pagina 147)
  - [Modifica dell'icona per un tipo di record](#) (a pagina 146)

**NOTA:** per le funzioni [Layout home page personale](#) e [Report personalizzati home page personale](#) il proprio ruolo utente deve includere il privilegio di amministrazione della personalizzazione della home page.

### Procedure preliminari

- Per eseguire le procedure relative alla personalizzazione dell'applicazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.
- Innanzitutto è importante comprendere le esigenze della propria azienda:
  - Discutere con i proprietari per comprendere i processi e le esigenze che riguardano l'applicazione.
  - Determinare i campi, i nomi di visualizzazione, i valori degli elenchi di selezione e altri campi personalizzati necessari a soddisfare tali esigenze.
  - Stabilire il layout dei campi sull'interfaccia e i campi da contrassegnare come obbligatori.

- Per una documentazione dei requisiti per la personalizzazione dell'applicazione, utilizzare i modelli Impostazione campo e Layout di pagina, disponibili nell'area Tools and Templates del Training and Support Center.

## Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record

Per informazioni sui task che è possibile eseguire dalle singole pagine di personalizzazione dell'applicazione, vedere Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record.

La seguente tabella descrive ogni possibile sezione nella pagina Personalizzazione applicazioni e contiene un elenco dei task che è possibile eseguire quando si fa clic sui collegamenti in quella sezione. Le sezioni visualizzate dipendono dal tipo di record e alcune sezioni sono visibili solo se il ruolo include un particolare privilegio. Per tutte le procedure di personalizzazione, è necessario il privilegio Personalizzare l'applicazione.

**Nota:** negli argomenti cui viene fatto riferimento nella tabella riportata di seguito, le parole *tipo di record* in corsivo indicano un segnaposto per il nome di un tipo di record. Ad esempio, se si sta lavorando sui clienti, sostituire *tipo di record* con *cliente* nel testo seguente: fare clic sul collegamento Impostazione della verifica dei campi del *tipo di record*.

Sezione	Task	Privilegio aggiuntivo richiesto
Gestione campi	<p>Ridenominazione di campi, creazione di campi personalizzati, gestione dei valori degli elenchi di selezione, specifica dei valori predefiniti per un campo, impostazione della convalida dei campi e indicazione della possibilità di copia per un campo. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi</a> (a pagina 72)</p> <p><a href="#">Informazioni sui campi personalizzati</a> (a pagina 80)</p> <p><a href="#">Creazione e modifica di campi</a> (a pagina 84)</p> <p><a href="#">Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata</a> (a pagina 88)</p> <p><a href="#">Ridenominazione di campi</a> (a pagina 93)</p> <p><a href="#">Utilizzo di campi personalizzati indicizzati</a> (a pagina 94)</p> <p><a href="#">Modifica dei valori dell'elenco di selezione</a> (a pagina 97)</p> <p><a href="#">Ripristino delle impostazioni predefinite</a> (a pagina 96)</p>	Nessuno

Sezione	Task	Privilegio aggiuntivo richiesto
	Definizione avanzata di campi predefiniti e di convalida dei campi	Gestione campi avanzata
Gestione layout di pagina	<p>Creazione e gestione di layout di pagina statici. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici</a> (a pagina 100)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout degli elementi correlati</a> (a pagina 99)</p> <p><a href="#">Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi</a> (a pagina 104)</p> <p>Creazione e gestione di applet Web che possono essere utilizzati sui layout della pagina Dettaglio; vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Creazione di applet Web</a> (a pagina 105)</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla gestione di layout di pagina avanzata, vedere <a href="#">Specificazione dei layout di pagina dinamici</a> (a pagina 119).</p>	Nessuno
Elenchi di selezione a catena	<p>Definizione e gestione degli elenchi di selezione a catena. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Definizione degli elenchi di selezione a catena</a> (a pagina 106)</p>	Nessuno
Gestione layout di ricerca ed elenchi	<p>Specificazione dei campi di ricerca mirata e gestione di layout per risultati di ricerca. Anche gestione del funzionamento delle finestre di ricerca utilizzate con associazioni Smart. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Gestione dei layout di ricerca</a> (a pagina 108)</p>	Nessuno
Accesso all'elenco e ordine	<p>Gestione dell'accesso all'elenco predefinito e visualizzazione dell'ordine per ciascun ruolo. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Gestione dell'accesso all'elenco e ordine</a></p>	Nessuno

Sezione	Task	Privilegio aggiuntivo richiesto
	<a href="#">dell'elenco</a> (a pagina 111)	
Gestione layout home page	Creazione e gestione di layout home page e specificazione dei report personalizzati da visualizzare nelle home page. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.  <a href="#">Creazione di layout home page di record</a> (a pagina 114)  <a href="#">Creazione di report personalizzati per home page</a> (a pagina 112)	Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page
Impostazione della verifica dei campi	Personalizzazione dello storico modifiche del campo per l'azienda. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.  <a href="#">Personalizzazione dello storico modifiche</a> (a pagina 115)	Amministra verifica campo  Questa funzione è disponibile solo per certi tipi di record.
Gestione layout dinamici	Creazione e gestione di layout di pagina dinamici. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.  <a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici</a> (vedere " <a href="#">Specificazione dei layout di pagina dinamici</a> " a pagina 119)	Personalizza applicazione - Gestisci layout dinamici

Per alcuni tipi di record, le sezioni Gestione campi e Layout di pagina contengono collegamenti per quel tipo di record e per il tipo di record correlato. Ad esempio, la pagina Personalizzazione applicazioni del cliente contiene collegamenti per le seguenti sezioni:

- Impostazione campo cliente
- Impostazione campo contatto cliente
- Impostazione campo partner cliente
- Impostazione campo relazione cliente
- Impostazione campo team cliente

## Informazioni sulla gestione dei campi

In Oracle CRM On Demand è possibile eseguire i seguenti task di gestione di campi per i diversi tipi di record:

- [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84)
- [Ridenominazione di campi](#) (a pagina 93)

### ■ [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 97)

Quando si creano campi personalizzati o si modificano definizioni di campo, è possibile specificare valori predefiniti per il campo che diventano attivi alla creazione di nuovi record. È inoltre possibile specificare che venga eseguita la convalida del campo per accertarsi che il campo disponga di un particolare valore.

## Informazioni sulla copia dei campi

Per la maggior parte dei tipi di record di Oracle CRM On Demand è disponibile una funzione di copia. Ciò significa che gli utenti possono copiare il record corrente in uso. Quando un utente fa clic sul pulsante Copia nella pagina dei dettagli di un record, viene visualizzata una nuova pagina di record, che contiene tutti i campi che possono essere copiati. Un utente può modificare e salvare questi campi.

**NOTA:** quando si usa il pulsante Copia, viene copiato solo il record di base e non l'elemento correlato per i record secondari.

Quando si utilizza la funzione di copia, vengono applicate le limitazioni riportate di seguito.

- I collegamenti Web, i campi di sistema, i campi indirizzo, i campi calcolati e i campi di riferimento non possono essere copiati. La casella di controllo Copia abilitata non è disponibile per questi elementi.
- I campi di sola lettura non possono essere copiati. Si tratta di campi impostati per la sola lettura nell'impostazione o nel layout di campi.
- I campi non disponibili su un layout dei moduli di un utente non possono essere copiati.
- I campi allegato riportati di seguito non possono essere copiati.
  - Allegato
  - Allegato: Nome file
  - Allegato: Dimensione (in byte)

Per copiare i campi si usa il pulsante Copia nelle pagine dei dettagli di un record in Oracle CRM On Demand. È possibile abilitare questa funzione mediante la casella di controllo Copia abilitata nella pagina Gestione campi della sezione Personalizzazione applicazioni di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla specifica dei campi che possono essere copiati in Oracle CRM On Demand, vedere [Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata](#) (a pagina 88).

## Informazioni sulla convalida dei campi

Quando si creano campi personalizzati o si modificano le definizioni di campo esistenti, la pagina Modifica dei campi consente di specificare se i campi sono obbligatori o di sola lettura. È inoltre possibile specificare i valori predefiniti e i valori predefiniti a posteriori per i nuovi record.

### Campi obbligatori

È possibile definire i campi obbligatori in diverse situazioni. Ad esempio, l'azienda può richiedere che ogni richiesta di servizio debba tenere traccia delle informazioni sulla causa di una richiesta di servizio. In questo caso, si specifica che il campo Causa per le richieste di servizio sia obbligatorio. Di conseguenza, quando un record viene creato o aggiornato e salvato, l'applicazione convalida l'istruzione in base alla quale il campo Causa è NOT NULL.

Di seguito viene illustrato un altro esempio. L'azienda potrebbe disporre di un criterio aziendale in base al quale se si perde un'opportunità con fatturato previsto di 100.000 \$ o superiore, è necessario tenere traccia dei motivi della perdita. In tal caso, si definisce obbligatorio il campo Motivo su Opportunità solo quando il campo Fatturato ha un valore maggiore di 100.000. Quando un record Opportunità viene salvato, l'applicazione convalida l'istruzione in base alla quale il valore del campo della richiesta è maggiore di 100.000.

Se una convalida non riesce, viene visualizzato un messaggio di errore in cui si richiede agli utenti di immettere un valore per il campo richiesto prima di salvare il record. È inoltre possibile specificare un messaggio di errore personalizzato (nel campo Messaggio di errore della convalida del campo) da visualizzare nel caso in cui la convalida non riesca.

Quando si specifica un campo come Obbligatorio, la convalida viene applicata su tutte le interfacce, inclusi interfaccia utente, servizi Web e importazione dati.

I campi specificati come obbligatori nella pagina Modifica dei campi sono campi obbligatori per tutti gli utenti, indipendentemente dal ruolo. Se è necessario rendere un campo obbligatorio solo per un ruolo specifico, è possibile farlo modificando il layout di pagina appropriato per campi che non sono già obbligatori. Per ulteriori informazioni su come modificare layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

### Campi di sola lettura

È possibile definire i campi di sola lettura nei seguenti casi.

- **Campi da origini esterne.** Se l'azienda tiene traccia, ad esempio, del tasso di credito di un cliente in un sistema esterno, probabilmente si desidera che il tasso di credito venga aggiornato regolarmente mediante un'importazione notturna, ma che il campo sia di sola lettura nell'interfaccia utente.
- **Spostamento di un campo esistente in un campo indicizzato personalizzato.** Se si desidera utilizzare uno dei campi personalizzati indice per un campo personalizzato esistente, è possibile specificare che gli utenti dispongano unicamente di accesso di sola lettura al campo precedente mentre si effettua lo spostamento dei dati nel nuovo campo indice. Questa definizione di campo consente di evitare la perdita di sincronizzazione dei dati.

### Regole sulla convalida dei campi personalizzati

Per creare le espressioni per le regole di convalida dei campi personalizzati è possibile usare Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder). Fare clic sull'icona *fx* accanto al campo Convalida dei campi per aprire la finestra di Expression Builder in cui immettere l'espressione. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 651).

È possibile definire le regole di convalida dei campi personalizzati nei seguenti casi.

- **Applicazione dei criteri aziendali.** Ad esempio, se l'azienda ha un criterio aziendale in base al quale un MDF non può essere efficace per più di un anno, è possibile definire una regola di convalida su un campo Data di fine per accertarsi che il valore del campo non superi mai un anno dalla data di inizio.
- **Applicazione del formato dei dati.** Ad esempio, se l'azienda utilizza un numero di partita IVA (imposta sul valore aggiunto) su un cliente europeo, è possibile specificare la convalida del formato IVA corretto, in base all'indirizzo di fatturazione del cliente. Di seguito viene riportato un altro esempio: è possibile specificare che il valore per un campo personalizzato specifico non contenga un numero maggiore o minore di quattro cifre.

La valutazione di un'espressione di convalida dei campi non viene eseguita nei casi riportati di seguito.

- Un campo viene lasciato vuoto durante la creazione del record. La convalida del campo non implica l'inserimento forzato di un valore.
- Un campo contiene un valore preesistente non valido e non viene modificato durante l'aggiornamento.

Se un'espressione di convalida non viene valutata o se un'espressione di convalida restituisce NULL, non viene generato alcun messaggio di errore. Un messaggio di errore viene generato solo quando l'espressione di convalida non riesce, ovvero l'espressione restituisce FALSE.

Le espressioni di convalida dei campi presuppongono che il primo parametro sia il nome del campo stesso. Se, ad esempio, in un campo Importo si inserisce un'espressione di convalida dei campi semplice per specificare che l'importo deve essere maggiore di 1.000, è sufficiente inserire >1000. Non è necessario immettere, [<Amount>]>1000. Per ulteriori informazioni sulle espressioni più complesse, vedere [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 655).

### Limitazioni sulla specifica di regole di convalida dei campi

Non è possibile specificare regole di convalida dei campi per questi tipi di campi:

- Campi di sistema
- Campi calcolati interni
- Campi ID e ID riga

**NOTA:** tenere presente che Row\_ID è un campo di sistema interno. In base alle transizioni di operazione, ad esempio, durante la creazione di record, non è possibile garantire la staticità di questo campo. Può essere diverso da ExternalSystemID o da IntegrationID.

- Campi associati
- Campi degli elenchi di selezione a scelta multipla
- Campi con Proprietà utente impostata in modo da escluderli. Questi campi sono impostati sulla base di un'eccezione per evitare di interrompere la logica aziendale esistente nel codice dell'applicazione.
- Collegamenti Web
- I seguenti campi allegato:
  - Allegato
  - Allegato: Nome file
  - Allegato: Dimensione (in byte)

### Informazioni sulla definizione dei valori di campo predefiniti

È possibile specificare valori predefiniti per campi nel campo Valore predefinito nella pagina Modifica dei campi quando si creano campi personalizzati o si modificano definizioni dei campi.

La specifica di un valore predefinito per un campo è utile quando si richiede:

- Un valore costante per un campo. Ad esempio, si potrebbe richiedere che un campo Tipo cliente disponga di un valore predefinito Cliente alla creazione di un nuovo record.

- Un valore basato su una formula come predefinito. Ad esempio, si potrebbe richiedere che il valore predefinito per un campo Data di scadenza di Richieste di fondi corrisponda a 6 mesi dopo il valore del campo Data di creazione.
- La generazione di un valore univoco per un campo. Ad esempio, si potrebbe richiedere di specificare un'espressione per generare un numero univoco come un ID per un campo Nota spese. (Anche questo campo è di sola lettura).
- Un valore predefinito specifico di un ruolo. Ad esempio, in un'azienda in cui la maggior parte delle richieste di servizio (RS) è creata da funzionari dell'assistenza clienti (CSR), un campo Flag riassegnazione potrebbe essere selezionato per impostazione predefinita in modo che, se, ad esempio, un funzionario commerciale apre una RS, quest'ultima viene indirizzata al CSR corretto in base a regole di assegnazione predefinite.

**NOTA:** la maggior parte di queste opzioni sono possibili solo se il ruolo dell'utente include il privilegio **Gestione campi avanzata**.

Per i campi sono disponibili i due tipi di valori predefiniti riportati di seguito.

- **Valore predefinito.** Nel campo viene inserito preventivamente il valore specificato quando un utente crea un nuovo record. Gli utenti possono accettare il valore predefinito o sovrascriverlo.
- **Valore predefinito a posteriori.** Nel campo non viene inserito preventivamente il valore specificato quando un utente crea un nuovo record, ma il campo assume il valore predefinito specificato quando il record viene salvato, se:
  - l'utente lascia il campo vuoto;
  - il campo è nascosto dal layout;
  - gli strumenti di integrazione non hanno fornito un valore.

Il tipo di valore predefinito per i campi è il Valore predefinito. È possibile specificare Valore definito dall'utente selezionando la casella di controllo nella pagina Modifica dei campi.

**NOTA:** i valori di campo predefiniti a posteriori non supportati in Offline client e vengono visualizzati con campi vuoti.

I valori di campo predefiniti sono applicabili esclusivamente a nuovi record e non ad aggiornamenti di record.

Se si specifica un valore predefinito per un campo che dispone già di un valore predefinito specificato dal sistema, il valore specificato dall'utente ha la precedenza per l'azienda. Un'eccezione a questa regola è il campo Fatturato su record Opportunità. Eventuali valori predefiniti o predefiniti successivamente per questo campo specificati dall'utente vengono ignorati perché il campo è utilizzato nella creazione di previsioni basate sul fatturato dell'opportunità.

Non è possibile impostare valori predefiniti per questi tipi di campi:

- Campi di sistema
- Campi calcolati interni
- Campi ID e ID riga

**NOTA:** tenere presente che Row\_ID è un campo di sistema interno. In base alle transizioni di operazione, ad esempio, durante la creazione di record, non è possibile garantire la staticità di questo campo. Può essere diverso da ExternalSystemID o da IntegrationID.

- Campi associati
- Campi degli elenchi di selezione a scelta multipla



- Campi con Proprietà utente impostata in modo da escluderli. Questi campi sono impostati sulla base di un'eccezione per evitare di interrompere la logica aziendale esistente nel codice dell'applicazione.
- Collegamenti Web
- Caselle di controllo (valore predefiniti a posteriori)
- I seguenti campi allegato:
  - Allegato
  - Allegato: Nome file
  - Allegato: Dimensione (in byte)

La tabella riportata di seguito mostra i valori predefiniti che è possibile specificare per i vari tipi di campi di Oracle CRM On Demand.

Tipo di campo	Valori predefiniti validi
Casella di controllo	<p>Y se la casella deve essere selezionata e il valore booleano è true.</p> <p>N se la casella deve essere deselezionata e il valore booleano è false.</p> <p>Uno spazio vuoto rappresenta un valore indefinito per una casella di controllo, anche se appare deselezionata</p> <p><b>Nota:</b> non è possibile selezionare Valore predefinito a posteriori per un campo casella di controllo.</p>
Valuta	Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.
Data	Oggi + <i>numero</i> , dove <i>numero</i> rappresenta un numero specifico di giorni. La data predefinita è calcolata come la data di oggi più il numero immesso. Ad esempio, se la data odierna è 1 gennaio 2008 e si è immesso Oggi + 7, il valore predefinito è impostato sull'8 gennaio 2008.
Data/ora	Come per il tipo di campo Data, ma all'apertura del nuovo record viene visualizzata anche l'ora.
Numero intero	Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.
Elenco di selezione a scelta multipla	Non è possibile definire un valore predefinito per un elenco a scelta multipla.
Nota	Un valore di testo contenente fino a 16350 caratteri.
Numero	Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.
Percentuale	Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.

Tipo di campo	Valori predefiniti validi
Telefono	Un numero di telefono valido.
Elenco di selezione	Il valore dell'elenco di selezione scelto sarà il valore predefinito per il campo.
Testo (lungo)	Un valore di testo contenente fino a 255 caratteri.
Testo (breve)	Un valore di testo contenente fino a 40 caratteri.
Collegamento Web	<p>Un URL valido. Le espressioni condizionali e di convalida non sono consentite. È possibile impostare un valore predefinito tramite la pagina Modifica collegamento Web.</p> <p>Il campo Testo visualizzazione può contenere fino a 250 caratteri, mentre il campo URL può contenere fino a 8000 caratteri. La lunghezza massima degli URL varia a seconda del browser. Un URL troppo lungo potrebbe non funzionare come previsto. Se si usa la funzione di sostituzione dei parametri, la lunghezza dell'URL cambia.</p>

**NOTA:** quando si crea un'espressione per impostare un valore predefinito, il risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il campo. Inoltre, qualsiasi valore stringa o numerico passato a una funzione in Expression Builder non deve superare il limite di 75 caratteri. Per ulteriori informazioni sull'uso del Builder delle espressioni, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 651).

Inoltre:

- Per tutti i tipi di campo, inclusi gli elenchi di selezione, è possibile immettere un valore costante. Ad esempio:  
`Stato (Task) = 'Non avviato'`
- Per i campi Data è possibile specificare un numero di giorni dalla data odierna. Ad esempio:  
`Data di scadenza (Richiesta di fondi) = Oggi() + 180`
- Per un campo Proprietario, è possibile specificare un <record creator> (variabile) o un utente specifico.  
Non è supportata alcuna ricerca, è necessario digitare direttamente nel campo.

È inoltre possibile creare espressioni complesse per i valori di campo predefiniti. È possibile immettere un'espressione direttamente nel campo Valore predefinito oppure fare clic sull'icona *fx* per aprire la finestra di Expression Builder. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 651).

Per usare il Expression Builder nella gestione dei campi, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione campi avanzata. Gli utenti che dispongono del ruolo Amministratore possono abilitare questo privilegio per il proprio ruolo personale e per altri ruoli.

## Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record

A partire dalla Release 20, Oracle CRM On Demand fornisce tre modalità di proprietà dei record per la maggior parte dei tipi di record che supportano i registri: utente, registro e mista. Per le aziende esistenti create nella Release 19 o in release precedenti di Oracle CRM On Demand, la modalità utente è la modalità di proprietà dei record predefinita per i tipi di record che supportano le tre modalità di proprietà dei record ad eccezione del tipo di record Richiesta di servizio, che viene configurato in modalità mista per impostazione predefinita. Per le nuove aziende, la modalità mista è la modalità di proprietà dei record predefinita per i tipi di record che supportano le tre modalità di proprietà dei record. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 246).

La modalità di proprietà dei record per un tipo di record è determinata dalla configurazione dei campi Proprietario e Registro nel tipo di record; i layout di pagina per il tipo di record devono riflettere la modalità di proprietà dei record. Nella tabella riportata di seguito viene illustrata la configurazione dei campi Proprietario e Registro per ciascuna modalità di proprietà dei record. Per informazioni sull'impostazione dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).

Modalità di proprietà di record	Campo Proprietario impostato su Obbligatorio	Campo Registro impostato su Obbligatorio	Altri dettagli di configurazione
Modalità utente	Sì	No	Nessuno.
Modalità registro	No	Sì	(Facoltativo) Impostare il campo Proprietario su Sola lettura.
Modalità mista	No	No	Nessuno.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite le informazioni sul layout di pagina per ciascuna modalità di proprietà dei record. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100) e [Specificazione dei layout di pagina dinamici](#) (a pagina 119).

Modalità di proprietà di record	Configurazione layout di pagina
Modalità utente	<p>Il campo Proprietario deve essere presente e obbligatorio in tutti i layout delle pagine Dettaglio usati per il tipo di record.</p> <p>Se nei layout delle pagine Dettaglio è presente il campo Registro, è necessario che sia un campo obbligatorio.</p>

Modalità di proprietà di record	Configurazione layout di pagina
Modalità registro	<p>Il campo Registro deve essere presente e obbligatorio in tutti i layout delle pagine Dettaglio usati per il tipo di record.</p> <p>Se nei layout delle pagine Dettaglio è presente il campo Proprietario, è necessario che sia un campo obbligatorio.</p>
Modalità mista	I layout delle pagine Dettaglio per il tipo di record possono facoltativamente contenere il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi. I campi Proprietario e Registro non devono essere campi obbligatori nei layout delle pagine.

## Informazioni sui campi personalizzati

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i campi predefiniti necessari alla maggior parte delle organizzazioni. Tuttavia, è possibile che nei record esistenti siano presenti campi senza campi corrispondenti nei record di Oracle CRM On Demand. In tal caso, è possibile creare nuovi campi, definiti *campi personalizzati*, per soddisfare esigenze più specifiche. Tali esigenze potrebbero sorgere quando si desidera importare record esistenti in Oracle CRM On Demand.

Per i campi personalizzati, valgono le regole riportate di seguito.

- Possono essere utilizzati in regole di assegnazione, report, elenchi filtrati e ricerca mirata.

**NOTA:** per motivi correlati alle prestazioni, alcuni campi personalizzati non possono essere usati per ordinare gli elenchi.

- Non possono essere eliminati.
- Non possono essere visualizzati se quando vengono aggiunti esplicitamente ai layout di pagina personalizzati.
- Non vengono ereditati da un tipo di record all'altro.

Ad esempio, un campo personalizzato aggiunto per i lead non viene trasferito automaticamente alle opportunità quando il lead viene convertito in un'opportunità reale.

I campi personalizzati per record di lead devono essere mappati se si desidera che vengano trasferiti quando un lead è convertito in opportunità, cliente o contatto.

- Non possono essere visualizzati da altri utenti se non dopo che questi ultimi hanno effettuato nuovamente l'accesso
- A tali campi può essere fatto riferimento tramite collegamenti Web, servizi Web e altre tecnologie di integrazione

Nella tabella seguente viene indicato il numero di nuovi campi che è possibile aggiungere a Oracle CRM On Demand. I dati riguardano i campi disponibili per la maggior parte dei tipi di record; in altre parole, è possibile

aggiungere 100 nuovi campi di elenchi di selezione per clienti, 100 per contatti, 100 per opportunità e così via. Il numero massimo di valori attivi o disabilitati di un elenco di selezione è di 1000.

Tipo di record	Casella di controllo	Valuta	Data	Data/ora	Numero intero	Elenco di selezione a scelta multipla
Cliente	35	80	25	25	35	10
Contatto	35	25	25	25	35	10
Lead	35	25	25	25	35	10
Opportunità	35	25	25	25	35	10
Attività	35	25	25	25	35	10
Campagna	35	25	25	25	35	0
Soluzione	35	25	25	25	35	0
Evento medico	35	25	25	25	35	0
Nucleo familiare	35	25	25	25	35	0
Fondi	35	25	25	25	35	0
Portafoglio	35	25	25	25	35	0
Veicolo	70	50	60	50	70	0
Richiesta di servizio	35	25	25	25	35	10
Programma	35	35	25	25	35	0
Oggetto personalizzato 01	35	25	25	35	35	10
Oggetto personalizzato 02	35	25	25	35	35	10
Oggetto personalizzato 03	35	25	25	35	35	0
Rivenditore	70	105	60	50	70	0
Prodotto	35	25	25	25	35	0
Bene	35	25	25	25	35	0
Richiesta di fondi	35	25	25	25	35	0

Tipo di record	Casella di controllo	Valuta	Data	Data/ora	Numero intero	Elenco di selezione a scelta multipla
Richiesta MDF	35	25	25	35	35	0
Partner programma	70	50	60	50	70	10
Fatturato	35	25	25	25	35	0
Richiesta SP	35	25	25	35	35	0
Utente	35	25	25	35	35	0
Registrazione operazione	35	25	25	35	35	0
Prodotti fatturato registrazioni operazioni	35	25	25	35	35	0
Corso	35	25	25	35	35	0
Esame	35	25	25	35	35	0
Certificazione	35	25	25	35	35	0
Riconoscimento	35	25	25	35	35	0
Oggetti personalizzati 04 e successivi	35	25	25	35	35	0
Tipi di record specifici di settore diversi da quelli elencati in questa tabella	35	25	25	35	35	0

Tipo di record	Numero	Percentuale	Telefono	Elenco di selezione	Testo (lungo)	Testo (breve)	Collegamento Web
Cliente	33	30	10	100	30	45	100
Contatto	33	30	10	100	30	70	100
Lead	33	30	10	100	30	45	100
Opportunità	33	30	10	100	30	70	100

Tipo di record	Numero	Percentuale	Telefono	Elenco di selezione	Testo (lungo)	Testo (breve)	Collegamento Web
Attività	33	30	10	100	30	45	100
Campagna	33	30	10	100	30	45	100
Soluzione	33	30	10	100	30	45	100
Evento medico	33	30	10	100	30	45	100
Nucleo familiare	35	30	10	100	30	45	100
Fondi	33	30	10	100	30	45	100
Richiesta MDF	35	30	20	100	30	60	100
Portafoglio	33	30	10	100	30	45	100
Veicolo	68	60	30	200	60	105	100
Richiesta di servizio	33	30	10	100	30	45	100
Richiesta SP	35	30	20	100	30	60	100
Programma	35	30	10	100	30	45	100
Oggetto personalizzato 01	35	30	20	100	30	60	100
Oggetto personalizzato 02	35	30	20	100	30	60	100
Oggetto personalizzato 03	35	30	20	100	30	60	100
Rivenditore	68	60	30	200	60	105	100
Prodotto	33	30	10	100	30	45	100
Bene	33	30	10	100	30	45	100
Richiesta di fondi	33	30	10	100	30	45	100
Partner programma	68	60	30	200	60	105	100
Fatturato	33	30	10	100	30	45	100
Utente	35	30	20	100	30	60	100
Registrazione operazione	35	30	20	100	30	60	100

Tipo di record	Numero	Percentuale	Telefono	Elenco di selezione	Testo (lungo)	Testo (breve)	Collegamento Web
Prodotti fatturato registrazioni operazioni	35	30	20	100	30	60	100
Corso	35	30	20	100	30	60	100
Esame	35	30	20	100	30	60	100
Certificazione	35	30	20	100	30	60	100
Riconoscimento	35	30	20	100	30	60	100
Oggetti personalizzati 04 e successivi	35	30	20	100	30	60	100
Tipi di record specifici di settore diversi da quelli elencati in questa tabella	35	30	20	100	30	90	100

## Creazione e modifica di campi

È possibile creare campi personalizzati e modificare le definizioni dei campi esistenti nella pagina Modifica dei campi per un tipo di record.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### *Per creare campi personalizzati e modificare campi*

- 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 Nuovo campo se si desidera creare un campo personalizzato.
  - Fare clic sul collegamento Modifica relativo al campo per modificare la definizione del campo.



**NOTA:** se dopo la modifica di un campo standard si desidera ripristinare le impostazioni predefinite di tutti i valori modificati, fare clic sul pulsante Predefinito accanto ai pulsanti Salva e Annulla.

- 6 Nella pagina Modifica dei campi, immettere un Nome di visualizzazione.

Il nome di visualizzazione è l'etichetta per il campo.

- 7 Nella pagina Modifica dei campi, immettere un Tipo di campo se si desidera creare un campo.

**ATTENZIONE:** il tipo di campo non può essere modificato dopo aver salvato il campo personalizzato.

Le regole indicate di seguito si applicano ai campi personalizzati e potrebbero essere diverse da quelle applicabili ai campi predefiniti dello stesso tipo di campo:

Tipo di campo	Lunghezza massima	Note
Data	25	
Data/ora	25	
Numero intero	10	Numeri interi di valore compreso tra -2147483647 e 2147483647.
Elenco di selezione a scelta multipla		Non è possibile definire un valore predefinito per un elenco a scelta multipla.
Numero	10	Numeri di valore compreso tra - 2147483648 e 2147483647.
Telefono	35	
Elenco di selezione	30	
Testo (lungo)	255	Nei campi di testo viene usato testo di una sola riga.
Testo (breve)	40	Nei campi di testo viene usato testo di una sola riga. In campi diversi vengono usate lunghezze differenti.
Collegamento Web	n/d	<p>I campi personalizzati Collegamento Web consentono di creare nei layout collegamenti ipertestuali sensibili al contesto.</p> <p>Nel campo Testo visualizzazione è possibile inserire fino a 250 caratteri. Nel campo URL è possibile inserire fino a 8000 caratteri. I browser presentano lunghezze massime di URL diverse. Se si specifica un URL che è troppo lungo, il risultato potrebbe non essere quello previsto. La lunghezza dell'URL cambia quando si utilizza la sostituzione dei parametri.</p>

- 8 Nella sezione Proprietà aggiuntive, completare i seguenti campi in base alle necessità:

Campo	Commenti
Obbligatorio	Selezionare questa casella di controllo per rendere obbligatorio il campo durante la creazione o l'aggiornamento di record. Ad esempio, è possibile richiedere che tutti gli utenti compilino il campo Cliente quando aggiungono nuovi contatti.
Valore predefinito	<p>Immettere direttamente un valore o un'espressione oppure fare clic sull'icona <i>fx</i> per aprire la finestra di Expression Builder.</p> <p>L'aggiunta di espressioni complesse è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata. Questo campo può contenere un'espressione della lunghezza massima di 1024 caratteri. Se si crea un'espressione per impostare un valore predefinito, il risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito nel campo. Inoltre, qualsiasi valore stringa o numerico passato a una funzione in Expression Builder non deve superare il limite di 75 caratteri.</p> <p>Se si immette il valore predefinito direttamente in questo campo, il numero di caratteri del valore predefinito non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il tipo di campo. Per i campi di tipo numerico, il valore deve essere compreso nell'intervallo di valori stabilito per il campo.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei valori predefiniti, vedere <a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi</a> (a pagina 72). Per informazioni sulla sintassi da usare nelle espressioni, vedere <a href="#">Expression Builder</a> (a pagina 651).</p>
Sola lettura	Selezionare questa casella di controllo per rendere il campo di sola lettura.
Copia abilitata	Selezionare questa casella di controllo per consentire la copia del campo quando si copia il tipo di record usando il pulsante Copia record nella pagina dei dettagli di un record.
Valore predefinito a posteriori	<p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Selezionare questa casella di controllo se si richiede che il campo non sia automaticamente compilato con il valore predefinito alla creazione di un nuovo record. Il valore predefinito specificato è impostato quando il record viene salvato solo se l'utente o gli strumenti di integrazione non forniscono un valore.</p> <p><b>Nota:</b> non è possibile selezionare Valore predefinito a posteriori per un campo casella di controllo.</p>
Convalida dei campi	<p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Immettere un'espressione direttamente oppure fare clic sull'icona <i>fx</i> per aprire la finestra di Expression Builder.</p>

Campo	Commenti
	<p>Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla convalida di campi, vedere <a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi</a> (a pagina 72). Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere <a href="#">Expression Builder</a> (a pagina 651).</p>
Messaggio di errore della convalida del campo	<p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Immettere un messaggio di errore personalizzato da visualizzare in aggiunta al messaggio standard nel caso in cui la convalida non riesca per il campo. Il messaggio può contenere solo lettere, numeri, spazi, virgole, punti e trattini.</p> <p>Di seguito viene illustrata la modalità di visualizzazione dei messaggi di errore, indipendentemente dal fatto che si specifichi un messaggio di errore personalizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la convalida del campo è impostata e non è specificato alcun messaggio personalizzato: Il valore immesso per '[<i>Campo</i>]' non soddisfa le regole di convalida impostate dall'amministratore dell'azienda. La condizione di convalida è '[<i>Regola</i>]' (<i>codice errore</i>).</li> <li>■ Se la convalida del campo è impostata ed è specificato un messaggio personalizzato: [<i>Messaggio di errore personalizzato</i>] (<i>codice errore</i>).</li> </ul>

**1** Fare clic su Salva.

I nuovi campi aggiunti vengono automaticamente visualizzati in blu fra parentesi nelle altre lingue attivate (indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione).

**2** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome o messaggio di errore della convalida del campo:

- a** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
- b** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione o Messaggio di errore della convalida del campo e fare clic su Salva.
- c** Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina Campi appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

**NOTA:** per far sì che i campi personalizzati vengano visualizzati in Oracle CRM On Demand Answers quando la lingua dell'utente di Oracle CRM On Demand è diversa da quella in cui è stato creato il campo personalizzato, quest'ultimo deve essere tradotto nella lingua in questione. Ad esempio, se un campo personalizzato viene creato in inglese, un utente di lingua tedesca può utilizzare questo campo in Oracle CRM On Demand Answers solo se il campo è stato tradotto in tedesco.

La selezione dell'opzione **Contrassegna per traduzione** sovrascrive sia **Nome visualizzazione** che **Messaggio di errore della convalida del campo** in tutte le altre lingue.

- 3** Se è stato creato un elenco di selezione semplice o a scelta multipla:
  - a** Fare clic sul collegamento **Modifica elenco di selezione** per il campo personalizzato.
  - b** Nella casella **Valori elenco di selezione**, immettere ogni valore su una riga separata.
  - c** Salvare il record.

**NOTA:** a questo punto è necessario esporre i campi personalizzati appena creati per far sì che vengano visualizzati nei moduli (**Modifica**, **Dettaglio** e **Crea**). Essi, infatti, *non* vengono visualizzati per impostazione predefinita. Per esporre il campo personalizzato, creare i nuovi layout di pagina in base alle necessità e accertarsi che questi layout di pagina siano assegnati a tutti i ruoli che hanno necessità di visualizzare il campo.

## Amministrazione dell'impostazione **Copia** abilitata

Gran parte dei tipi di record in Oracle CRM On Demand comprende una funzione di copia che consente agli utenti di copiare il record che stanno utilizzando.

**NOTA:** quando si utilizza il pulsante **Copia record**, viene copiato solo il record di base ma non i record figlio degli elementi correlati.

Quando si utilizza la funzione di copia, vengono applicate le limitazioni riportate di seguito.

- I collegamenti Web, i campi di sistema, i campi indirizzo, i campi calcolati e i campi di riferimento non possono essere copiati. La casella di controllo **Copia abilitata** non è disponibile per questi elementi.
- Non è possibile copiare i campi di sola lettura. I campi di sola lettura sono campi impostati come di sola lettura nell'impostazione del campo o nel layout dei campi.
- I campi non disponibili su un layout dei moduli di un utente non possono essere copiati.

Questo argomento descrive come specificare i campi che è possibile copiare utilizzando il pulsante **Copia** nella pagina dei dettagli del record in Oracle CRM On Demand.

### ***Per specificare quali campi possono essere copiati utilizzando il pulsante **Copia*****

- 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 tipi record**, fare clic sul tipo di record per cui si desidera abilitare la funzione di copia.
- 4** Nella sezione **Gestione campi**, fare clic sul collegamento di impostazione per il campo del tipo di record. Viene visualizzato un elenco dei campi per il tipo di record specificato.
- 5** Individuare il campo che si desidera modificare, quindi fare clic sul collegamento **Modifica**.

**NOTA:** se si desidera copiare le associazioni, è necessario selezionare l'elenco di selezione delle associazioni e non l'ID associazione. Tutti i campi correlati a questa associazione vengono automaticamente copiati quando l'elenco di selezione delle associazioni viene impostato su Copia abilitata.

**6** Selezionare la casella di controllo Copia abilitata.

**7** Fare clic su Salva.

Le modifiche apportate hanno effetto al successivo accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand.

## Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati

Gli indicatori di integrazione per i campi personalizzati sono identificatori simbolici indipendenti dalla lingua che vengono assegnati a ogni campo personalizzato, vengono utilizzati dai servizi Web per la generazione di file WSDL e dai parametri del campo personalizzato Collegamento Web e consentono a un amministratore di impostare un nome di integrazione significativo per ogni campo personalizzato. Questo nome è utilizzato dai componenti di integrazione, in modo che i nomi di etichetta possano essere modificati senza influenzare le integrazioni esistenti. Gli indicatori di integrazione non sono visibili agli utenti finali.

Gli indicatori di integrazione vengono utilizzati nel Expression Builder nonché durante la creazione delle regole del workflow e dei campi. Per ulteriori informazioni sulle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321). Per ulteriori informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).

**ATTENZIONE:** non modificare gli indicatori di integrazione dopo averli impostati. In caso contrario, si rischia di perdere le funzioni delle tecnologie che fanno riferimento agli indicatori di integrazione.

### *Per impostare l'indicatore di integrazione per un campo personalizzato*

- 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 del *tipo di record*, fare clic su Rinomina campi.
- 6** Nella pagina Rinomina campi, fare clic sul pulsante Avanzate.
- 7** Aggiornare l'indicatore di integrazione.

**SUGGERIMENTO:** per l'indicatore di integrazione utilizzare un nome breve descrittivo che identifichi facilmente questo campo personalizzato. A questo indicatore fanno riferimento i servizi Web, i collegamenti Web e altre tecnologie di integrazione (file WSDL per servizi Web e parametri URL per collegamenti Web).

## Impostazione di collegamenti Web

Un *Collegamento Web* è un campo personalizzato che consente di posizionare un collegamento ipertestuale su un sito Web esterno o su un'applicazione basata sul Web in un record in Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare un campo personalizzato Collegamento Web per fornire agli utenti un modo appropriato per passare a un'altra pagina Web, inclusa un'altra pagina in Oracle CRM On Demand. È possibile creare campi personalizzati Collegamento Web per qualsiasi tipo di record. Ad esempio, è possibile definire un campo Collegamento Web per un tipo di record cliente che aggiorna i dettagli cliente con valori da un'altra applicazione. Come con altri campi personalizzati, è necessario aggiungere campi Collegamento Web ai layout di pagina del record per renderli visibili agli utenti.

È possibile configurare un collegamento Web per aprire semplicemente un altro sito Web. È inoltre possibile configurare il collegamento Web per passare informazioni specifiche dal record di Oracle CRM On Demand come parametro nell'URL. Ad esempio, è possibile creare un campo Collegamento Web per passare informazioni relative all'indirizzo da un record cliente a un sito Web che fornisce mappe specifiche dell'indirizzo. Quindi, quando l'utente fa clic sul collegamento Web sul record cliente, si apre una mappa per l'ubicazione del cliente.

È possibile configurare il collegamento Web in modo che venga visualizzato solo in determinate circostanze. Ad esempio, è possibile specificare le condizioni che devono essere soddisfatte prima che il collegamento Web venga visualizzato ed è possibile configurare il collegamento in modo che venga visualizzato solo sulle pagine Dettaglio per evitare che gli utenti facciano clic sul collegamento dalle pagine Modifica.

**NOTA:** il contenuto dei campi di collegamento Web non può essere trasferito nei nuovi record durante la conversione di un lead.

**Procedure preliminari.** Per configurare campi Collegamento Web, è necessario conoscere la sintassi dell'URL di destinazione.

### Per impostare il collegamento Web

- 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 Se il campo Collegamento Web non esiste già, creare un campo Collegamento Web come descritto in [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).
- 6 Nella pagina Campi, fare clic sul collegamento Modifica collegamento Web per il campo personalizzato.
- 7 Sulla pagina Modifica collegamento Web, compilare le Proprietà finestra:
  - a Per Testo visualizzazione, inserire l'etichetta (nome di visualizzazione) per il collegamento ipertestuale, visualizzato dall'utente nel layout.  
Esempio: Fare clic qui per Ticker titoli (sottolineato).  
È inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto nel campo Testo visualizzazione collocando il cursore nel campo Testo visualizzazione e quindi selezionando l'elenco Campi

utente o Campi (tipo di record). Un parametro di campo viene collocato nel campo Testo visualizzazione (indicato da %%%nomecampo%%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente.

**NOTA:** se il testo di visualizzazione è troppo lungo per il layout, verrà concatenato. Le informazioni per eventuali variabili vengono aggiunte in fase di runtime.

- b** Selezionare la modalità di funzionamento che si desidera venga applicata da Oracle CRM On Demand quando un utente fa clic sul collegamento ipertestuale.
  - **Apri nella finestra corrente.** Apre la pagina di destinazione del collegamento nella finestra corrente, sostituendo la sessione corrente di Oracle CRM On Demand.
  - **Apri in Scheda Web personalizzata.** Apre la pagina con collegamento ipertestuale in una scheda Web personalizzata. Selezionare la scheda Web richiesta dall'elenco Scheda Web personalizzata di destinazione.
  - **Apri in una nuova finestra.** Apre la pagina con il collegamento ipertestuale in una nuova finestra, lasciando la finestra di Oracle CRM On Demand corrente inalterata. Selezionare la casella di controllo Aggiornamento finestra principale se si desidera aggiornare la finestra principale dopo la chiusura della nuova finestra da parte dell'utente.
- c** Per Opzioni di visualizzazione, selezionare Pagina dei dettagli, Modifica pagina o Entrambi, a seconda che si desideri che il collegamento Web venga visualizzato solo sulle pagine dei dettagli, solo sulle pagine di modifica o su entrambi i tipi di pagina.

## 8 Compilare le Proprietà collegamento:

- a** Per Condizione collegamento attivo, immettere un'espressione per una condizione che controlli se il collegamento Web è attivo nelle pagine di dettaglio e di modifica. È possibile fare clic sull'icona fx accanto al campo Condizione collegamento attivo per aprire la finestra Generatore di espressioni in cui immettere l'espressione. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 651).

Ad esempio, se si immette un'espressione come [Fatturato] > 10000, il collegamento Web è attivo solo se la condizione Valore fatturato maggiore di 10000 è soddisfatta.

Se non si immette un'espressione, il collegamento Web è sempre attivo. Se si immette un'espressione e la condizione non è soddisfatta, il collegamento Web viene visualizzato ma non è attivo.

- b** Da Condizione visualizzazione collegamento, immettere un'espressione per una condizione che controlla se il collegamento Web è visibile sulle pagine dei dettagli o di modifica.

Ad esempio, se si immette un'espressione come [Fatturato] > 10000, il collegamento Web viene visualizzato solo se la condizione Valore fatturato maggiore di 10000 è soddisfatta.

Se non si immette un'espressione, il collegamento Web viene visualizzato sempre.

La procedura seguente si applica alle espressioni nei campi Condizione visualizzazione collegamento e Condizione collegamento attivo.

- **Nuova pagina.** Le espressioni visibili e attive non sono valutate per nuove pagine. Tali espressioni vengono impostate su TRUE per impostazione predefinita. L'unico modo per disattivare il collegamento è rendere l'espressione esplicitamente FALSE.

- **Pagina Modifica.** Le espressioni visibili e attive sono impostate su TRUE per impostazione predefinita. Tuttavia, è possibile utilizzare il Generatore di espressioni per aggiungere una nuova espressione.

- c Come URL, inserire l'URL richiamato quando l'utente fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**NOTA:** è inoltre possibile includere parametri contestuali posizionando il cursore nel campo dell'URL e quindi selezionando l'elenco Campi utente o Campi (tipo di record). Nell'URL viene inserito un parametro di campo (indicato da %%%nomecampo%%%), che verrà sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'utente farà clic sul valore.

Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto.

**NOTA:** ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile facendo clic sulla scheda Web.

- 9 Per Campi utente, selezionare un'opzione dall'elenco Campi utente per aggiungere i campi di parametro utente al campo URL o Testo visualizzazione nella posizione corrente del cursore.

Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco, %%%ID utente%%% viene inserito in URL o in Testo visualizzazione, in base alla posizione del cursore. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.

- 10 Per i campi del *tipo di record*, posizionare il cursore nel campo URL o Testo visualizzazione nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo che si desidera includere dall'elenco.

Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, %%%ID riga%%% viene inserito in URL o in Testo visualizzazione, in base alla posizione del cursore. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.

**NOTA:** Un segnaposto per il nome di un tipo di record è indicato dalle parole *tipo di record* in corsivo. Ad esempio, *tipo di record* si riferisce al tipo di record in cui si aggiunge il campo personalizzato Collegamento Web. Ad esempio, se si modifica un collegamento Web per un record contatto, questo campo viene visualizzato come l'elenco dei campi dei contatti.

- 11 Fare clic su Salva.

- 12 Aggiungere il campo di collegamento Web al layout di pagina del *tipo di record*, come descritto in [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

## Informazioni sull'utilizzo di collegamenti Web per creare nuovi scenari di integrazione

L'aggiunta di campi personalizzati per i collegamenti Web a Oracle CRM On Demand fornisce molti scenari di integrazione nuovi. È possibile creare un'integrazione basata sull'interfaccia utente su sistemi in loco ed esterni che consentono agli utenti di passare direttamente al contenuto dall'interno di Oracle CRM On Demand.

Di seguito vengono illustrati alcuni esempi.



- Creare un collegamento a un sito Web finanziario basato sul simbolo ticker del cliente che richiama un diagramma dei titoli per il cliente.
- Creare un collegamento a un sistema interno che utilizza i servizi Web e crea una visualizzazione composita di dati da più soluzioni in loco o su host relative al cliente in questione.

Per istruzioni passo passo sulla modalità di creazione di collegamenti Web, vedere [Impostazione di collegamenti Web](#) (a pagina 90).

## Ridenominazione di campi

Per utilizzare terminologia conosciuta dai dipendenti, è possibile modificare i nomi dei campi. Ad esempio, è possibile modificare l'etichetta del campo Nome cliente in Nome azienda.

**NOTA:** la visualizzazione dei nuovi nomi di visualizzazione dei campi in report e analisi può richiedere dai 30 ai 60 minuti.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### *Per ridenominare un campo*

- 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 sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic sul pulsante Rinomina campi.
- 6 Nella colonna Nome visualizzazione, modificare il nome per il campo.
- 7 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, oppure quando si sceglierà un'altra lingua dall'elenco a discesa Traduzione della pagina, il nome aggiornato verrà visualizzato in blu e racchiuso tra parentesi finché non verrà immessa manualmente la versione tradotta. Ciò consente di tenere traccia dei termini che devono essere tradotti.

Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi visualizzazione precedenti verranno conservati e non saranno interessati dalla modifica apportata qui.

Se si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, anche il Messaggio di errore della convalida del campo (dalla pagina Modifica dei campi) viene contrassegnato per la traduzione, nel caso in cui il messaggio di errore sia presente. Il campo Messaggio di errore della convalida del campo è visibile solo per gli utenti il cui ruolo include il privilegio Gestione campi avanzata.

- 8 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.

- a** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
- b** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
- c** Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina Campi appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

- 9** Fare clic su Salva.

## Utilizzo di campi personalizzati indicizzati

Per ottimizzare le prestazioni di Oracle CRM On Demand è possibile usare campi personalizzati ottimizzati per tipi di record specifici. I campi ottimizzati, definiti *campi personalizzati indicizzati*, sono campi speciali in grado di migliorare il tempo di risposta nel corso di una ricerca oppure durante l'ordinamento di un elenco particolare. I campi personalizzati indicizzati sono preconfigurati nel database di Oracle CRM On Demand. È possibile modificarne le etichette ma non le tag di integrazione.

**NOTA:** è possibile scegliere di eseguire la migrazione dei dati da un campo personalizzato a un campo personalizzato indicizzato per aumentare le prestazioni relative agli elenchi degli utenti. Per eseguire la migrazione dei dati esistenti nei tipi di record disponibili, è possibile usare la funzionalità di esportazione e importazione di Oracle CRM On Demand oppure Web Services. Per ulteriori informazioni sull'esportazione e l'importazione dei dati, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 390). Per ulteriori informazioni su Web Services, vedere [Integrazione di Web Services](#) (a pagina 603).

Per impostazione predefinita, i campi personalizzati indicizzati hanno il prefisso *Indicizzato*. I tipi di record riportati di seguito non supportano i campi personalizzati indicizzati.

- Valutazione
- Registro
- Utente

La tabella riportata di seguito elenca i tipi di record che supportano i campi personalizzati indicizzati.

Tipi di record che supportano i campi personalizzati	
Attività	Prodotto
Nucleo familiare	Programma partner
Richiesta di fondi	Fondo
Utente	Cronologia servizi dei veicoli
Contatto veicolo	Cronologia vendita veicoli
Veicolo	Oggetti personalizzati 1-3
Destinatario campagna	Veicolo

Tipi di record che supportano i campi personalizzati	
Rivenditore	Categoria prodotto
Bene	Nota
Utente appuntamento	Contatto appuntamento
Utente task	Contatto task
Appuntamento, task e chiamata	Soluzione
Richiesta di servizio	Lead
Campagna	Evento medico
Ruolo contatto opportunità	Fatturato prodotto opportunità
Opportunità	Prodotto
Oggetti personalizzati 1-3	Team del contatto
Contatto	Campagna
Articoli in promozione lasciati	Dettaglio prodotto
Team cliente	Cliente
Orari migliori contatto	

Ogni tipo di record contenuto nella tabella dispone dei campi personalizzati indicizzati riportati di seguito.

- Casella di controllo indicizzata
- Valuta indicizzata
- Data indicizzata
- Numero indicizzato
- Elenco di selezione indicizzato 1
- Elenco di selezione indicizzato 2
- Elenco di selezione indicizzato 3
- Elenco di selezione indicizzato 4
- Elenco di selezione indicizzato 5
- Elenco di selezione indicizzato 6
- Testo lungo indicizzato
- Testo breve indicizzato 1
- Testo breve indicizzato 2

Tutti gli altri tipi di record di Oracle CRM On Demand dispongono dei campi personalizzati indicizzati riportati di seguito.

- Numero indicizzato
- Data indicizzata
- Casella di controllo indicizzata
- Valuta indicizzata
- Elenco di selezione indicizzato 1
- Elenco di selezione indicizzato 2
- Elenco di selezione indicizzato 3
- Elenco di selezione indicizzato 4
- Elenco di selezione indicizzato 5

**Eccezioni:** per tutti gli Oggetti personalizzati, in alcuni campi vengono usate convenzioni di denominazione diverse da quelle elencate nelle tabelle precedenti:

- Elenco di selezione indice 6 = Tipo
- Testo breve indice 1 = Ricerca rapida 1
- Testo breve indice 2 = Ricerca rapida 2
- Testo esteso indice = Nome

### ***Per utilizzare i campi personalizzati indicizzati***

- 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 *tipo di record* fare clic su Rinomina campi e rinominare i campi personalizzati indicizzati in base alle regole aziendali. Vedere [Ridenominazione di campi](#) (a pagina 93).

## **Ripristino delle impostazioni predefinite**

È possibile ripristinare tutti i nomi dei campi rietichettati ai nomi originali. L'opzione predefinita non influisce sui campi personalizzati o sui valori degli elenchi di selezione aggiunti, che non vengono ripristinati ai valori predefiniti.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### ***Per ripristinare le impostazioni predefinite***

- 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 sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic sul pulsante Rinomina campi.
- 6 Fare clic sul pulsante Predefinito.

## Modifica dei valori dell'elenco di selezione

Alcuni campi dispongono di un elenco a discesa di valori predefiniti per gli utenti tra cui è necessario scegliere. Questo elenco di valori è definito *elenco di selezione*. Ad esempio, i valori nell'elenco di selezione del campo Area per richieste di servizio potrebbero essere Prodotto, Installazione, Manutenzione e Formazione.

È possibile aggiungere, modificare e riordinare i valori degli elenchi di selezione per i campi. Gli elenchi di selezione devono contenere almeno un valore, mentre il numero massimo di valori disponibili, attivi o disabilitati, è di 1000.

Il sistema non consente di modificare i valori dell'elenco di selezione utilizzati per le metriche delle previsioni e dei report. Tuttavia non consente di modificare altri valori di elenco di selezione utilizzati come base per gli elenchi visualizzati in altre aree dell'applicazione. Per tali elenchi standard, l'applicazione comprende comunque i record che soddisfano i criteri, a prescindere dai valori degli elenchi di selezione rinominati. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica](#) (a pagina 150).

Nel nuovo elenco di selezione creato viene reso disponibile in modo automatico il valore iniziale *<Nessun valore>*. Questo testo consente di comunicare agli utenti che l'elenco di selezione non contiene ancora valori qualora il campo fosse aggiunto a un layout di pagina prima dell'aggiunta dei valori effettivi all'elenco. L'opzione predefinita *<Nessun valore>* scompare dall'elenco di selezione non appena viene aggiunto un valore personalizzato.

**ATTENZIONE:** non usare il valore predefinito *<Nessun valore>* in un nuovo elenco di selezione o in un elenco di selezione a catena. L'uso del valore secondo queste modalità può generare errori in Oracle CRM On Demand. Se si desidera continuare a disporre dell'opzione *<Nessun valore>* in un elenco di selezione, è necessario aggiungerlo come valore personalizzato.

Si consiglia, come procedura ottimale, di non rinominare o riutilizzare i valori esistenti di un elenco di selezione. È infatti preferibile disabilitare il valore precedente, creare un nuovo valore ed eseguire un'importazione o un aggiornamento in blocco, oppure ricorrere a Web Services, per modificare tutti i valori dei record con i nuovi valori dell'elenco di selezione. Se si modifica un valore in un elenco di selezione, sarà necessario verificare che il valore venga aggiornato e modificato per ogni singolo record in quanto la modifica non viene implementata ed estesa in modo automatica da Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** In Oracle CRM On Demand (l'applicazione standard) la priorità dei task viene indicata negli elenchi dei task mediante frecce. Una freccia in su indica la priorità di tipo 1-Alto, l'assenza di freccia indica la priorità di tipo 2-Medio e una freccia in giù indica la priorità di tipo 3-Basso.

Se si modificano i valori dell'elenco di selezione predefiniti per il campo Priorità nel record delle attività, è possibile che la freccia non venga visualizzata nell'elenco dei task in tale campo.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### **Per modificare gli elenchi 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 sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione del campo di cui si desidera personalizzare i valori.

**NOTA:** a causa della codifica specializzata, la personalizzazione degli elenchi di selezione Tipo di transazione campioni, Tipo di visita cliente e Tipo di visita contatto di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition non è supportata.

- 6 Nella finestra Modifica elenco di selezione:

- Per modificare un valore esistente, immettere il nuovo valore nel campo Valori elenco di selezione o disabilitare il vecchio valore e crearne uno nuovo.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato negli elenchi di selezione delle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, questo nome aggiornato viene visualizzato in testo blu fra parentesi fino a quando non si immette manualmente la versione tradotta. In questo modo risulta più semplice tenere traccia dei termini che necessitano di una traduzione.

Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, la modifica eseguita qui non avrà effetto sugli altri valori dell'elenco di selezione.

- Per aggiungere un nuovo valore, immettere le informazioni nella riga visualizzata nella parte inferiore dell'elenco.

Per aggiungere altri nuovi valori, fare clic su Salva e Nuovo.

I nuovi valori aggiunti all'elenco di selezione vengono automaticamente visualizzati in blu fra parentesi nelle altre lingue attivate (indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione).

- Per eliminare un valore, selezionare la casella di controllo Disabilitato. Per nascondere o visualizzare valori disabilitati, fare clic su Nascondi disabilitati e Mostra disabilitati rispettivamente.

**ATTENZIONE:** quando si disabilitano i valori, si nascondono anche le versioni tradotte in altre lingue.

- Per definire l'ordine di visualizzazione dei valori dell'elenco di selezione, modificare i numeri nella colonna Ordine.

**SUGGERIMENTO:** si consiglia di inserire numeri separati da intervalli, ad esempio 10, 20, 30 e così via. Ciò consente di aggiungere più facilmente nuovi valori in posizioni centrali all'interno dell'elenco di selezione, senza che sia necessario ripetere l'ordinamento dell'intero elenco.

- Per ordinare i valori dell'elenco di selezione in ordine alfabetico, fare clic sul pulsante Salva e ordina alfabeticamente.

- 7 Nella finestra Modifica elenco di selezione, fare clic su Salva e chiudi.

**8** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo valore di elenco di selezione, eseguire le operazioni descritte di seguito.

- a** Nella pagina Campi, selezionare la lingua nell'elenco a discesa Lingua traduzione.
- b** Fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione appropriato.
- c** Immettere l'equivalente tradotto e fare clic su Salva.

**NOTA:** per aiutare a identificare il valore nell'elenco di selezione durante la modifica, viene visualizzato l'ID interno e il valore predefinito specifico della lingua. Se viene modificato il valore errato nell'elenco di selezione, tale elenco non sarà più sincronizzato tra le lingue.

## Personalizzazione dei layout degli elementi correlati

È possibile personalizzare i layout di pagina per migliorare l'aspetto e il funzionamento di Oracle CRM On Demand. Le funzionalità di layout per gli elementi correlati consentono di personalizzare il layout di un elenco correlato per la maggior parte dei tipi di record, ad eccezione dei team, in modo da visualizzare i campi specificati. È possibile selezionare i campi dagli elenchi correlati e alcuni campi principali. È possibile selezionare i campi da visualizzare e specificare l'ordine dei campi che soddisfano le esigenze aziendali. Non è tuttavia possibile selezionare il numero di righe visualizzate né specificare i campi di ordinamento.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio per la personalizzazione dell'applicazione.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come personalizzare il layout degli elementi correlati.

### *Per personalizzare il layout degli elementi correlati*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Fare clic su Personalizzazione applicazioni.
- 3** Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record desiderato.
- 4** Nella sezione Gestione layout pagina, fare clic sul collegamento Layout informazioni correlate desiderato per il tipo di record selezionato.

Viene visualizzata la pagina Sezione informazioni correlate.

- 5** Nella sezione Impostazione informazioni correlate, selezionare il tipo di informazioni correlate che si desidera personalizzare.

Viene visualizzata la pagina Layout informazioni correlate relativa al tipo di informazioni correlate selezionato.

**NOTA:** gli elementi visualizzati nella sezione Impostazione informazioni correlate variano a seconda del tipo di record selezionato.

- 6** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica per modificare un layout esistente.

- Fare clic su Nuovo layout per creare un nuovo layout.
- Fare clic su Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la Creazione guidata layout informazioni correlate che guida l'utente nelle fasi del processo.

- 7 Nel passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativa), quindi fare clic su Successivo.
- 8 Nel passo 2, Impostazione campo, selezionare i campi dall'elenco dei campi e fare clic sulle frecce rivolte verso l'alto e verso il basso, accanto all'elenco Campi selezionati, per disporre i campi nell'ordine desiderato.
- 9 Fare clic su Fine.

## Personalizzazione dei layout di pagina statici

La personalizzazione dei layout di pagina consente di conferire all'applicazione l'aspetto desiderato e di soddisfare meglio le esigenze degli utenti. Nel corso della procedura di personalizzazione, è possibile:

- Aggiungere campi personalizzati ai moduli Modifica, Dettaglio e Crea.
- Rendere obbligatori alcuni campi nei moduli Modifica e Crea.
- Aggiungere o nascondere sezioni nelle pagine Dettaglio.

è possibile rendere non disponibili (nascoste) le sezioni ai dipendenti o renderle disponibili ma nasconderle inizialmente.

Esistono due metodi per la personalizzazione dei layout di pagina statici. È possibile definire layout di pagina statici impostando campi specifici per ruolo o layout di pagina dinamici che cambiano in base al tipo di record creato. È possibile definire layout di pagina statici impostando campi specifici per ruolo.

**NOTA:** è possibile creare layout di pagina per e-mail, messaggi vocali e chiamate in Oracle Contact On Demand. I layout dinamici non sono supportati in Oracle Contact On Demand.

È possibile creare nuovi layout per ogni tipo di record e quindi assegnare un layout di pagina per ogni tipo di record a un ruolo utente. Quando un utente con quel ruolo esegue l'accesso, visualizzerà il layout personalizzato specifico di ciascun tipo di record. Ad esempio, è possibile creare due layout di pagina per opportunità: un layout semplificato per i funzionari del servizio in cui vengono visualizzati solo i campi più importanti e un altro per i funzionari commerciali campo in cui sono visualizzati molti più campi. È inoltre possibile assegnare diversi layout a diversi ruoli. Gli utenti a cui non vengono assegnati i ruoli di funzionario del servizio o funzionario commerciale campo continuano a visualizzare il layout predefinito per la pagina Opportunità. Di seguito viene riportato un altro esempio: è possibile creare due layout di pagina per contatti, in modo tale che il campo Cliente sia obbligatorio quando i funzionari del servizio aggiungono nuovi contatti, ma non quando lo fanno i responsabili del servizio.

Se non si assegna un layout di pagina personalizzato per un tipo di record per un determinato ruolo, per quel tipo di record viene utilizzata la pagina predefinita.

Quando si personalizza un layout di pagina, è possibile definire:

- I campi da visualizzare sulla pagina



Per far sì che vengano visualizzati, è necessario che i campi personalizzati vengano aggiunti ai layout di pagina. Successivamente, gli utenti con i ruoli a cui è assegnato il layout di pagina personalizzato visualizzeranno i campi nella pagina Modifica, nella pagina Dettaglio e nel modulo Crea (nella barra delle azioni a sinistra).

- La posizione in cui i campi vengono visualizzati nella pagina
- I campi obbligatori
- I campi di sola lettura
- I tipi di record collegati visualizzati nelle sezioni Informazioni correlate nella pagina Dettaglio.

Ad esempio, è possibile far sì che i contatti collegati vengano visualizzati nella pagina Dettaglio clienti.

- Il numero di sezioni di pagina visualizzate e le relative intestazioni.

È possibile copiare layout standard, ma non modificarli o eliminarli. È possibile eliminare layout personalizzati, a meno che non siano già assegnati a un ruolo o a un layout dinamico.

## Considerazioni per i campi nei layout di pagina

Durante la progettazione dei layout di pagina, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Alcuni campi di record sono importanti per l'esecuzione di calcoli in previsioni e prospetti. Per fare in modo che questi campi siano utilizzati in modo coerente, vengono contrassegnati come obbligatori. Quando si personalizza un layout di pagina, non è possibile modificare il flag obbligatorio su questi campi, né rimuovere tali campi da un layout di pagina. Non è possibile rimuovere tali campi da un layout di pagina.
- La rimozione di campi da un layout di pagina può avere importanti implicazioni per la modalità di utilizzo dei record. Ad esempio, se si rimuovono i campi Stato e Pubblica su record di soluzioni, i dipendenti con quel layout di pagina non possono approvare soluzioni o renderle disponibili per altri.
- Gli indirizzi vengono raggruppati insieme in modo che il campo e le relative etichette riflettano la convenzione di denominazione di ogni nazione. Di conseguenza, per alcuni tipi di record, non è possibile separare singole righe dell'indirizzo. Sarà invece necessario selezionare il campo che include il gruppo di righe dell'indirizzo (opzione a indirizzo singolo). Questa opzione sostituisce i singoli campi che era possibile selezionare nelle versioni precedenti, come Via, Città, CAP. Ad esempio, per i lead, il campo Fatturazione viene visualizzato nei passi Impostazione campo e Layout campo della procedura Layout pagina. Il campo Fatturazione include tutti i campi Indirizzo di fatturazione.

### Layout di pagina ed elenchi

È possibile usare i layout di pagina e i privilegi di ruolo per limitare i campi in cui gli utenti possono effettuare ricerche, visualizzabili in elenchi ed esportabili. Quando un utente crea o perfeziona un elenco di record oppure utilizza la ricerca avanzata per trovare i record, i privilegi e i layout di pagina assegnati al ruolo dell'utente determinano i campi in cui è possibile effettuare le ricerche e visualizzabili.

Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il ruolo dell'utente, sarà possibile effettuare la ricerca in tutti i campi resi disponibili nel layout di ricerca assegnato al ruolo dell'utente per il tipo di record. Inoltre, quando si crea o perfeziona un elenco, l'utente può selezionare i campi da visualizzare come colonne nell'elenco di record che viene restituito dalla ricerca.

**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 ruolo dell'utente, sarà possibile effettuare la ricerca in un determinato campo solo se verranno soddisfatti entrambi i criteri riportati di seguito.

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

Inoltre, quando si crea o perfeziona un elenco, l'utente può selezionare un campo da visualizzare come colonna nell'elenco di record restituito dalla ricerca solo se il campo viene visualizzato in almeno uno dei layout delle pagine Dettaglio, inclusi i layout di pagina dinamici, assegnati al ruolo dell'utente per il tipo di record. Questa limitazione influisce anche su ciò che l'utente può esportare in un elenco. Se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo dell'utente ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non lo è, sarà possibile esportare solo i campi visualizzati nell'elenco. L'utente non può esportare tutti i campi dei record nell'elenco.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### ***Per creare un layout di pagina***

- 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 Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.
- 5 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 pagina Procedura guidata layout pagina che guida l'utente durante il processo.

**NOTA:** il numero di passi nella Procedura guidata layout pagina può differire in base al collegamento Layout di pagina su cui si fa clic.

- 6 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativo).
- 7 Nel Passo 2, Impostazione campo, selezionare le caratteristiche del campo.

Selezionare la casella di controllo Obbligatorio per i campi che si desidera rendere obbligatori.

Selezionare la casella di controllo Sola lettura per i campi che si desidera rendere di sola lettura.

**ATTENZIONE:** è importante non rimuovere un campo obbligatorio da un layout di pagina. Altrimenti, gli utenti con quel layout non potranno creare o modificare un record di quel tipo.

**8** Nel Passo 3, Layout di campo, è possibile:

- Spostare campi dall'elenco Campi disponibili del *tipo di record* in diverse sezioni dell'area Organizza layout pagina del *tipo di record*.

Accertarsi di spostare i campi personalizzati e i campi specifici per il settore da aggiungere ai moduli.

- Ridisporre le informazioni.

**NOTA:** queste modifiche hanno effetto su tutti i moduli di quel tipo di record quando un utente con un ruolo appropriato visualizza le pagine. Alcuni campi includono un gruppo di campi o campi composti da più righe. Evitare di spostare tali campi in quanto le informazioni potrebbero coprire altri campi nel layout finale. Per questo motivo non è consentito spostare campi di testo composti da più righe, quale Descrizione.

Nell'applicazione viene utilizzato un modello di indirizzo che fornisce i campi specifici per ciascun paese. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi](#) (a pagina 394).

**9** Nel Passo 4, Informazioni correlate, è possibile eseguire le azioni descritte di seguito.

- Aggiungere o rimuovere sezioni che vengono visualizzate nelle pagine Dettaglio. Le sezioni sono aree nelle quali gli utenti possono collegare record al record corrente.

Se ad esempio si desidera che i dipendenti non possano collegarsi alle opportunità, assicurarsi che la sezione Prodotti non sia riportata nel riquadro Informazioni visualizzate o Informazioni disponibili.

**NOTA:** gli utenti possono modificare queste impostazioni predefinite tramite il collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio dell'applicazione. Quando gli utenti modificano i propri layout personali, non visualizzeranno le nuove modifiche alle informazioni correlate apportate dall'amministratore dell'azienda finché non modificheranno il proprio layout una seconda volta.

- Cambiare l'ordine delle sezioni nelle pagine Dettaglio.

**NOTA:** queste modifiche hanno effetto sulle pagine Dettaglio di quel tipo di record quando un utente con un ruolo appropriato visualizza le pagine.

**10** Nel Passo 5, Layout informazioni correlate, selezionare il layout informazioni correlate appropriato per ogni sezione di informazioni correlate sulla pagina.

**NOTA:** il layout predefinito per ogni sezione di informazioni correlate è quello standard. Se l'utente ha già creato layout informazioni correlate personalizzati, può selezionarli dall'elenco. Per ulteriori informazioni sulla creazione di layout informazioni correlate, vedere [Personalizzazione di layout di elementi correlati](#) (vedere "Personalizzazione dei layout degli elementi correlati" a pagina 99).

**11** Fare clic su Fine.

**12** Assegnare il layout di pagina per questo tipo di record a ruoli utente in base alle necessità; vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

## Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi

Nelle pagine Modifica e Dettaglio del record, i campi sono raggruppati in sezioni. Per utilizzare terminologia conosciuta dagli utenti, è possibile rinominare i titoli sui gruppi di campi nelle pagine Modifica e Dettaglio. Nella home page Clienti, ad esempio, è possibile modificare Informazioni chiave del cliente in Profilo cliente.

Non è possibile rinominare sezioni sui layout standard. È necessario crearne uno nuovo e rinominare le sezioni nel layout personalizzato.

Le sezioni che non contengono campi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### *Per ridenominare una sezione*

- 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 Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.
- 5 Nella sezione Layout di pagina del *tipo di record*, fare clic su Modifica sezioni.
- 6 Nell'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua principale per l'azienda.
- 7 Nel Nome visualizzazione, digitare il nome che si desidera utilizzare.
- 8 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, oppure quando si sceglierà un'altra lingua dall'elenco a discesa Traduzione della pagina, il nome aggiornato verrà visualizzato in blu e racchiuso tra parentesi finché non verrà immessa manualmente la versione tradotta. Ciò consente di tenere traccia dei termini che devono essere tradotti.

Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi visualizzazione precedenti verranno conservati e non saranno interessati dalla modifica apportata qui.

- 9 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.
  - a Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
  - b Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
  - c Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina Campi appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

## Creazione di applet Web

È possibile incorporare contenuto Web esterno creando un'applet Web personalizzata che viene visualizzata in una home page o nella pagina Dettaglio per un tipo di record.

Quando si crea un'applet Web, è necessario aggiungerla a un layout di pagina per la home page o la pagina Dettaglio. Affinché quel determinato layout di pagina possa essere visualizzato dagli utenti, è necessario assegnarlo a un ruolo utente appropriato.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Personalizza applicazione e Gestisci applet Web personalizzati.

### Per creare un nuovo applet Web

- 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 layout pagina, fare clic sul collegamento Applet Web del tipo di record richiesto.
- 5 Nell'elenco Applet del *tipo di record*, fare clic su Nuovo.
- 6 Nella pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito.

Campo	Commenti
Nome	Immettere un nome. Il valore immesso nel campo del nome viene visualizzato nella barra del titolo della sezione Informazioni correlate.
Ubicazione	Selezionare Home page o Pagina Dettaglio, a seconda che il contenuto esterno debba essere visualizzato in una home page o nella pagina Dettaglio.

Quindi, completare i campi in base al tipo di applet richiesto, come descritto nella sezione [Creazione di applet Web personalizzati](#) (vedere "[Creazione di applet Web personalizzate](#)" a pagina 126).

### Per rendere visibile l'applet Web

- 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 Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.

5 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su Modifica per modificare un layout esistente.
- Fare clic su Nuovo layout per creare un nuovo layout.
- Fare clic su Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la Procedura guidata layout pagina che guida l'utente durante il processo.

**NOTA:** il numero di operazioni previste dalla Procedura guidata layout pagina differisce in base al collegamento Layout di pagina che si sceglie. Nel Passaggio 1 Nome layout, accertarsi che al layout siano associati un nome e, se necessaria, una descrizione.

6 Nel Passo 4, Informazioni correlate, è possibile:

- a Spostare il nuovo applet Web personalizzato dall'elenco Informazioni disponibili all'elenco Informazioni visualizzate.
- b Fare clic sulle frecce verso il basso e verso l'alto per posizionare il nuovo applet Web in base alle necessità.
- c Fare clic su Fine per creare il nuovo layout.

7 Aggiungere il layout di pagina a ruoli utente in base alle necessità; vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

### Argomento correlato

L'argomento seguente fornisce un esempio di creazione di un'applet Web che visualizza un feed RSS Twitter:

- [Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS](#) (a pagina 133)

## Definizione degli elenchi di selezione a catena

Gli elenchi di selezione a catena limitano i valori di un elenco di selezione, definito *correlato*, in base al valore selezionato in un altro elenco di selezione, definito *principale*. Ad esempio, un elenco di selezione principale potrebbe presentare un elenco di Categorie di richieste di servizio e determinare il valore dell'elenco di selezione correlato denominato Sottocategorie. Quando l'utente seleziona, ad esempio, il valore Installazione per categoria, l'elenco di selezione Sottocategorie viene limitato in modo dinamico per visualizzare solo i valori dell'elenco di selezione associati alla Categoria di installazione.

È possibile collegare più elenchi di selezione, inclusi i campi dell'elenco di selezione predefiniti e personalizzati, come elenchi di selezione a catena. È inoltre possibile nidificare elenchi di selezione a catena in modo tale che un elenco di selezione correlato in una definizione degli elenchi di selezione a catena possa essere un elenco di selezione principale in un'altra definizione degli elenchi di selezione a catena.

**Procedure preliminari.** La definizione degli elenchi di selezione a catena può essere creata solo se gli elenchi di selezione principale e correlato esistono già. Per informazioni sulla creazione degli elenchi di selezione, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84). Per eseguire questa procedura è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

**Per creare una definizione degli elenchi di selezione a catena**

- 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 Elenchi di selezione a catena, fare clic sul collegamento Elenchi di selezione a catena richiesto.

I tipi di record elencati includono il tipo di record principale e quelli correlati che dispongono di valori dell'elenco di selezione personalizzato. Ad esempio, per opportunità esistono collegamenti per Partner opportunità e Concorrente opportunità.

- 5** Nella pagina Elenchi di selezione a catena, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare una definizione degli elenchi di selezione a catena.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo per creare una nuova definizione degli elenchi di selezione a catena.

La procedura guidata degli elenchi di selezione a catena guida l'utente nel processo.
- 6** Nel Passo 1, Seleziona elenchi di selezione, selezionare un elenco di selezione principale e uno correlato.
- 7** Nel Passo 2, Seleziona valori, è possibile:
  - Visualizzare le associazioni esistenti tra un valore dell'elenco di selezione principale e i valori dell'elenco di selezione correlato. Quando si seleziona un valore nell'elenco Valori disponibili elenco di selezione principale, i valori disponibili per l'elenco di selezione correlato vengono visualizzati nell'elenco Valori disponibili elenco di selezione correlato e i valori che verranno visualizzati sono visibili nell'elenco Valori visualizzati elenco di selezione correlato. Se non sono presenti valori nell'elenco Valori visualizzati elenco di selezione correlato, tutti i valori nell'elenco di selezione correlato verranno visualizzati quando viene selezionato il valore corrispondente nell'elenco di selezione principale.
  - Creare una nuova associazione. Spostare il valore desiderato da Valori disponibili elenco di selezione correlato a Valori visualizzati elenco di selezione correlato.
  - Rimuovere un'associazione esistente. Spostare il valore da Valori visualizzati elenco di selezione correlato a Valori disponibili elenco di selezione correlato.
- 8** Nel Passo 3, Conferma, è possibile confermare le selezioni dei valori dell'elenco di selezione correlato per ciascun valore dell'elenco di selezione principale, quindi fare clic su Fine per completare la definizione della relazione a catena tra gli elenchi di selezione principali e quelli correlati.

Se si fa clic su Fine nella procedura guidata, si torna all'elenco degli elenchi di selezione a catena per il tipo di record corrente.

Quando si fa clic su Fine e si aggiunge la definizione degli elenchi di selezione a catena a un layout di pagina, la definizione viene attivata automaticamente per tutti i ruoli che includono quel layout.

## Gestione dei layout di ricerca

Per la maggior parte dei tipi di record è possibile specificare i campi, sia standard che personalizzati, che gli utenti possono usare durante la ricerca dei record. Per ciascun tipo di record è possibile specificare i campi. È possibile specificare i campi di ricerca in un layout di ricerca e assegnare tale layout per ciascun tipo di record a ruoli utente in base alle necessità; a tale proposito vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

È possibile copiare un layout di ricerca esistente e quindi modificarlo in base alle necessità o modificare layout di ricerca esistenti. Il layout di ricerca predefinito è di sola lettura. È possibile copiarlo, ma non eliminarlo o modificarlo. Per specificare i campi da utilizzare nelle ricerche e i campi da visualizzare nei risultati delle ricerche è possibile avvalersi della Procedura guidata layout di ricerca.

**ATTENZIONE:** quando si crea o modifica un layout di ricerca per il tipo di record Utente, non aggiungere entrambi i campi Riporta a e Riporta a (Alias) allo stesso layout di ricerca. Se entrambi i campi vengono resi disponibili su un layout di ricerca, le ricerche che verranno effettuate con questo layout non riusciranno. Per ulteriori informazioni sui campi Riporta a e Riporta a (Alias), vedere [Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a \(Alias\)](#) nei record utente (a pagina 171).

## Gestione del funzionamento delle finestre di ricerca

È possibile utilizzare la Procedura guidata layout di ricerca anche per gestire il funzionamento delle finestre di ricerca utilizzate con la funzionalità di associazione Smart di Oracle CRM On Demand. Le associazioni Smart consentono agli utenti di associare facilmente tipi di record diversi, ad esempio cliente, contatto, opportunità, attività e così via, tra di loro.

Con le associazioni Smart, gli utenti possono inserire il nome del record associato in modo che Oracle CRM On Demand risolva automaticamente l'associazione. Ad esempio, se si crea un task, gli utenti possono inserire un nome cliente nel campo Cliente. Quando l'utente salva il record, Oracle CRM On Demand cerca automaticamente i clienti corrispondenti. Se viene trovata una corrispondenza univoca, viene utilizzato il cliente appropriato. Se non viene trovata alcuna corrispondenza o se vengono trovate più corrispondenze potenziali, viene visualizzata una finestra di ricerca in cui eseguire ulteriori ricerche o selezionare il cliente appropriato. Anziché utilizzare questa funzione di risoluzione automatica, l'utente può anche fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare direttamente la finestra di ricerca. Per ulteriori informazioni sulle associazioni Smart, vedere Collegamento di record al record selezionato.

Per la configurazione del funzionamento della finestra di ricerca per ciascun tipo di record sono disponibili le opzioni riportate di seguito. Nel layout di ricerca predefinito, tutte queste opzioni sono selezionate.

- **Configura finestra di ricerca con campi predefiniti.** Se si seleziona questa opzione, vengono utilizzati i campi presenti nel layout di ricerca predefinito.
- **Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca.** Se si seleziona questa opzione, l'elenco dei record disponibili viene visualizzato nella finestra di ricerca all'apertura della stessa. Se l'opzione è deselezionata, all'apertura della finestra di ricerca non viene visualizzato alcun record.

**NOTA:** se la Visibilità responsabile è abilitata per l'azienda, l'inserimento dei dati nell'elenco dei record in alcune finestre di ricerca può risultare lento e, in alcuni casi, comportare il timeout della finestra di ricerca. Per evitare il timeout, deselezionare la casella di controllo Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca per il tipo di record associato alla finestra di ricerca. La finestra di ricerca non visualizzerà alcun record e gli utenti potranno specificare i criteri di ricerca per trovare i record desiderati.

- **Risoluzione automatica abilitata.** Se si seleziona questa opzione, le associazioni Smart vengono risolte automaticamente. Se l'opzione è deselezionata, le associazioni Smart non vengono risolte automaticamente e l'utente deve fare clic sull'icona di ricerca e utilizzare la finestra di ricerca.



- **Mostra elenco sensibile al contesto come finestra di ricerca predefinita.** Se si seleziona questa opzione e il tipo di record dispone di uno o più elenchi sensibili al contesto, tutti questi elenchi vengono visualizzati prima degli altri elenchi nel campo *Elenco tipo di record* nell'angolo in alto a sinistra della finestra di ricerca. È molto probabile che gli elenchi sensibili al contesto contengano i record richiesti dagli utenti. Per esempi e ulteriori informazioni sugli elenchi sensibili al contesto, vedere Ricerca di record nelle finestre di ricerca.

**Procedure preliminari.** Per gestire i layout di ricerca, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

Nella procedura seguente viene descritto come creare o modificare un layout di ricerca.

#### **Per creare o modificare un layout di ricerca**

- 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 Tipo di record, fare clic sul tipo di record per il quale si desidera creare o modificare un layout di ricerca.
  - 4 Nella pagina Personalizzazione applicazioni del *tipo di record*, fare clic sul collegamento Layout ricerca del *tipo di record*.
  - 5 Nell'elenco Layout di ricerca, effettuare una delle seguenti operazioni:
    - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
    - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
    - Fare clic su Rimuovi per eliminare un layout esistente non attualmente assegnato a un ruolo.
- La procedura guidata layout di ricerca guida l'utente durante il processo.
- 6 Nel Passo 1, Definisci nome layout, immettere o modificare il nome e facoltativamente una descrizione per il layout.
  - 7 Fare clic su Successivo.
- Nel Passo 2, Specifica campi di ricerca, sono inclusi tre elenchi:
- **Campi di ricerca non disponibili.** In questo elenco vengono visualizzati tutti i campi che non sono disponibili per la ricerca. Per impostazione predefinita, questo elenco è vuoto.
  - **Campi ricerca mirata.** In questo elenco appaiono tutti i campi disponibili per la ricerca mirata e che verranno visualizzati nell'applet Ricerca mirata per il tipo di record nella barra delle azioni. Nell'applet Ricerca mirata possono essere visualizzati massimo sette campi. Aggiungendo più di sette campi all'elenco, si verifica quanto riportato di seguito.
    - Viene visualizzato un messaggio di errore.
    - I campi selezionati sono disponibili come campi predefiniti già compilati nel modulo dei criteri di ricerca avanzata.

- I campi selezionati appaiono come campi predefiniti già compilati nei criteri di filtro quando si creano o perfezionano gli elenchi.
- I campi selezionati appaiono come l'insieme di campi in cui è possibile effettuare ricerche nella finestra di ricerca.

Nell'elenco Campi ricerca mirata non è necessario specificare alcun campo. Se nessun campo viene specificato, il tipo di record non appare nell'applet Ricerca mirata. L'eliminazione dei tipi di record non necessari da Ricerca mirata può rendere più rapida l'individuazione del tipo di record desiderato.

- **Campi di ricerca aggiuntivi.** In questo elenco vengono visualizzati i campi che non saranno disponibili per la ricerca mirata ma disponibili in altre ricerche, come le ricerche avanzate.

I campi indicizzati vengono visualizzati in verde. I campi indicizzati che non prevedono la distinzione tra maiuscole e minuscole vengono visualizzati in blu.

**NOTA:** per ottimizzare le prestazioni, utilizzare i campi indicizzati quando si definiscono campi di ricerca. Se nell'elenco Campi ricerca mirata o Campi di ricerca aggiuntivi sono presenti campi non ottimizzati, viene visualizzato un messaggio di avvertenza.

Per disporre i campi in un elenco, fare clic sulla freccia verso l'alto e la freccia verso il basso; per spostare i campi tra gli elenchi, fare clic sulla freccia destra e la freccia sinistra oppure sulla freccia verso l'alto e la freccia verso il basso. L'ordine dei campi negli elenchi viene usato nell'applet Ricerca mirata nella barra delle azioni e nei moduli dei criteri di ricerca.

- 8 Nel Passo 2, spostare i campi nell'elenco Campi di ricerca non disponibili e disporre i campi negli elenchi Campi ricerca mirata e Campi di ricerca aggiuntivi in base alle esigenze.

**ATTENZIONE:** si consiglia di aggiungere un numero limitato di campi agli elenchi in quanto il numero di campi negli elenchi può influire sulle prestazioni. Le prestazioni variano in modo significativo in base al tipo di record e al tipo di campo. Ogni campo aggiuntivo può prolungare il tempo di caricamento dell'elenco.

- 9 Fare clic su Successivo.

Nel Passo 3, Definisci layout risultati della ricerca, sono presenti tre elenchi:

- **Campi dei risultati della ricerca non disponibili.** In questo elenco appaiono tutti i campi che non verranno visualizzati nei risultati della ricerca.
- **Campi dei risultati della finestra di ricerca.** In questo elenco appaiono i campi che verranno visualizzati nei risultati nella finestra di ricerca. Questo elenco ha un limite di nove campi.
- **Campi aggiuntivi dei risultati della ricerca.** In questo elenco vengono visualizzati i campi extra, in aggiunta a quelli inclusi nell'elenco Campi dei risultati della finestra di ricerca, che verranno visualizzati nei risultati della ricerca tranne che nella finestra di ricerca.

Il numero totale di campi consentiti per gli elenchi Campi dei risultati della finestra di ricerca e Campi aggiuntivi dei risultati della ricerca è 20; ciò significa che nei risultati della ricerca non possono essere visualizzate più di 20 colonne. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record, vedere Ricerca di record.

- 10 Nel Passo 3, Definisci layout risultati della ricerca, spostare i campi negli elenchi Campi dei risultati della finestra di ricerca e Campi aggiuntivi dei risultati della ricerca e disporli in modo diverso, in base alle esigenze.

**11** Per configurare il funzionamento della finestra di ricerca in base alle proprie esigenze, selezionare o deselezionare le seguenti caselle di controllo:

- Configura finestra di ricerca con campi predefiniti
- Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca
- Risoluzione automatica abilitata
- Mostra elenco sensibile al contesto come finestra di ricerca predefinita

**12** Fare clic su Fine.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 99)
- [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100)
- [Creazione di layout home page di record](#) (a pagina 114)

## **Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco**

Per ciascun tipo di record è possibile specificare gli elenchi disponibili per ogni ruolo e l'ordine in cui gli elenchi vengono visualizzati sulla home page del tipo di record.

È possibile creare un nuovo layout solo per i ruoli non ancora personalizzati. È inoltre possibile modificare o eliminare layout esistenti. Non è possibile gestire l'accesso all'elenco e l'ordine per gli elenchi privati di un utente.

### **Procedure preliminari.**

Poiché è necessario selezionare un ruolo cui applicare la personalizzazione, impostare tutti i ruoli prima di iniziare la procedura. Per effettuare questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere i privilegi per la personalizzazione dell'applicazione, la gestione degli elenchi pubblici e la gestione dei ruoli.

### ***Per creare o modificare un accesso all'elenco***

- 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 Accesso e ordine elenchi fare clic sul collegamento Accesso e ordine elenchi del *tipo di record*.
- 5** Nella pagina Layout ordine elenco, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.

- 6 Se si sta creando un nuovo layout, selezionare un ruolo dall'elenco a discesa Nome ruolo.  
Solo i ruoli che non dispongono ancora di un layout associato sono disponibili nell'elenco a discesa.
- 7 Spostare gli elenchi tra Tutti gli elenchi, Elenchi disponibili per questo ruolo e Mostra in elenco breve, in base alle necessità.
  - In Tutti gli elenchi sono contenuti tutti gli elenchi per il tipo di record, a parte gli elenchi privati.
  - In Elenchi disponibili per questo ruolo sono contenuti tutti gli elenchi disponibili per il ruolo selezionato.
  - In Mostra in elenco breve sono contenuti gli elenchi visualizzati nella sezione Elenco nella home page per il tipo di record e il menu a discesa nella visualizzazione del tipo di record.
- 8 Riposizionare l'ordine degli elenchi in base alle necessità utilizzando le frecce direzionali verso l'alto e verso il basso.
- 9 Fare clic su Salva.

## Creazione di report personalizzati per home page

È possibile aggiungere più report, tra cui quelli precostruiti e personalizzati alle home page del tipo di record. Questa funzione consente di fornire le informazioni più appropriate a utenti diversi. Ad esempio, è possibile configurare una home page Richiesta di servizio per un rappresentante del servizio clienti in modo tale da visualizzare un report di richiesta servizio personalizzato.

Per alcuni tipi di report, i report standard vengono visualizzati nella home page del tipo di record per impostazione predefinita. È possibile sostituire i report standard con report diversi oppure aggiungerne altri, nonché specificare i report della home page per tipi di record laddove nella home page dei tipi di record non venga visualizzato alcun report per impostazione predefinita.

Per rendere disponibile un report precostruito o personalizzato su una home page del tipo di record, è necessario innanzitutto creare un record Report personalizzato home page per il report. Quando si creano o si modificano layout home page per un tipo di record, gli eventuali record del report personalizzato creati per il tipo di record vengono elencati nella Procedura guidata layout home page. È quindi possibile creare un report disponibile su un layout delle home page come segue:

- È possibile aggiungere il report a un layout home page, in modo tale che qualsiasi utente il cui ruolo preveda tale layout, visualizzi automaticamente quel report nella propria home page del tipo di record.
- È possibile lasciare il report come sezione disponibile su un layout home page del tipo di record affinché qualsiasi utente il cui ruolo preveda tale layout e il privilegio Personalizza home page sia in grado di aggiungere il report alla propria home page del tipo di record.
- Se non si desidera che utenti con un determinato ruolo siano in grado di aggiungere il report alla propria home page del tipo di record, è possibile spostare il report all'esterno dell'elenco Sezioni disponibili in Procedura guidata layout home page.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione delle home page, vedere [Creazione di layout home page di record](#) (a pagina 114).

Se il ruolo di cui si dispone implica privilegi appropriati, è possibile creare report personalizzati e aggiungerli ai layout home page personalizzati per tutti i tipi di record. La tabella riportata di seguito illustra i privilegi richiesti per i diversi task necessari per generare un report personalizzato disponibile in una home page.

Task	Privilegi necessari	Note
(Facoltativo) Creare un report personalizzato e pubblicarlo in una cartella a livello di società.	Gestione report personalizzati	Per ulteriori informazioni, vedere Guida introduttiva a Answers (report personalizzati).
Creare un report personalizzato per home page	Personalizza applicazione Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page	Le istruzioni relative a questa attività sono riportate in questo argomento.
Aggiungere una sezione report personalizzato a un layout home page	Personalizza applicazione Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page	Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Creazione di layout home page di record</a> (a pagina 114).
Aggiungere un layout home page a un ruolo utente	Gestisci utenti e accesso	Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 232).
(Facoltativo) Aggiungere o rimuovere una sezione report personalizzato in una home page (utente finale)	Personalizza home page	Per ulteriori informazioni, vedere Modifica di layout home page.

**Procedure preliminari.** Prima di poter eseguire questa procedura, è necessario che il report personalizzato che si desidera attivare in una home page sia stato creato e salvato.

### **Per creare un report personalizzato per home page**

- 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 layout home page, fare clic su Report personalizzato home page del *tipo di record*.
- 5 Nel nome Campo, immettere il nome del report personalizzato.
- 6 Nei campi Altezza e Larghezza, selezionare Singolo o Doppio.  
Per visualizzare il report su tutta la home page da sinistra a destra, impostare la larghezza su Doppio. Impostando su Doppio l'altezza, il report avrà il doppio dell'altezza delle altre sezioni presenti nella home page.  
**NOTA:** i report con un valore attributo HTML RowSpan maggiore di 2, talvolta superano le dimensioni specificate.
- 7 Se necessario, selezionare la casella di controllo Esegui report immediatamente.

Se si seleziona questa casella di controllo, il report verrà eseguito automaticamente e gli utenti non dovranno fare clic su un collegamento per aggiornare il report.

**8** Nel campo Percorso report, immettere il percorso del report.

È possibile incollare il percorso del report dalla finestra Apri analisi. Per copiare il percorso del report, effettuare le operazioni descritte di seguito.

**a** Fare clic sul pulsante Apri analisi nella pagina Guida introduttiva a Answers.

**b** Selezionare un report.

**c** Copiare il valore nel campo Elemento.

Ad esempio:

Cartella condivisa a livello aziendale: Analisi precostituite/Analisi cronologia fasi di vendita: Report delle vendite dell'ultimo mese

**9** Fare clic su Salva.

## Creazione di layout home page di record

È possibile creare layout home page personalizzati per tutti i tipi di record. Questa funzione consente di fornire le informazioni più rilevanti a diversi utenti, inclusa la possibilità di visualizzare report personalizzati sulle home page dei tipi di record. Ad esempio, la home page Richieste di servizio può essere configurata per un funzionario dell'assistenza clienti in modo da visualizzare il task relativo alla richiesta di servizio corrente e un report personalizzato delle richieste di servizio.

**NOTA:** se si desidera utilizzare report predefiniti o personalizzati nei layout home page personalizzati, è necessario prima creare un record di report personalizzato home page mediante la procedura descritta in [Creazione di report personalizzati home page](#) (vedere "Creazione di report personalizzati per home page" a pagina 112).

È possibile copiare un layout home page esistente e quindi modificarlo in base alle necessità. È inoltre possibile modificare layout home page esistenti, con l'eccezione del layout home page predefinito, che è di sola lettura. È quindi possibile copiarlo, ma non eliminarlo o modificarlo.

Dopo aver creato un layout home page personalizzato, è necessario utilizzare la Procedura guidata gestione ruoli per assegnare il layout ai ruoli utente che hanno la necessità di utilizzare quel layout. Gli utenti il cui ruolo include il privilegio Personalizza home page possono personalizzare il layout della propria home page per un tipo di record. Il layout personalizzato può visualizzare qualsiasi sezione resa disponibile nel layout della home page assegnata al ruolo utente per il tipo di record.

**Procedure preliminari.** Per effettuare questa procedura, il ruolo deve includere i privilegi Personalizzare l'applicazione e Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page.

### *Per creare o modificare un layout home page*

**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 layout home page, fare clic sul collegamento Layout home page del *tipo di record*.
- 5 Dall'elenco Layout home page, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout home page che guida l'utente durante il processo.
- 6 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e, se necessario, una descrizione.
- 7 Nel Passo 2, Layout home page, specificare le sezioni disponibili e visualizzate, come segue:
  - Spostare le sezioni dall'elenco Tutte le sezioni all'elenco Sezioni disponibili.  
L'elenco Sezioni disponibili include le sezioni che possono essere aggiunte a una home page. Se non si desidera che un utente sia in grado di aggiungere una sezione a una home page, lasciare la sezione nell'elenco Tutte le sezioni.
  - Spostare le sezioni dall'elenco Lato sinistro all'elenco Lato destro e riorganizzare le informazioni in entrambi gli elenchi in base alle necessità.  
Lasciare le sezioni con larghezza doppia nell'elenco Lato sinistro. Queste sezioni si estendono automaticamente sull'intera home page quando quest'ultima viene visualizzata.
- 8 Fare clic su Fine.

**NOTA:** dopo aver aggiunto una home page personalizzata all'applicazione, è necessario renderla disponibile a un ruolo utente prima che gli utenti possano visualizzarla. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta e la modifica dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232). Gli utenti con il privilegio Personalizza home page possono modificare il layout delle rispettive home page con qualsiasi elenco o report reso disponibile nel layout della home page assegnato al relativo ruolo per il tipo di record.

## Personalizzazione dello storico modifiche

È possibile tenere traccia delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino dei campi sottoposti a verifica in Oracle CRM On Demand, nonché specificare i campi dello storico modifiche per determinati tipi di record da sottoporre a verifica se i tipi di record sono stati impostati per l'azienda. I campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita sono indicati nella tabella riportata di seguito. Quando gli utenti aggiornano i campi nei tipi di record che un amministratore ha contrassegnato come verificabili, viene generato un record di storico delle modifiche che tiene traccia di varie informazioni, ad esempio il vecchio e il nuovo valore, nonché la data e l'ora e l'utente che ha apportato la modifica.

Per i nuovi clienti e coloro che effettuano l'aggiornamento di Oracle CRM On Demand a questa release, se si sta eseguendo la verifica di campi specifici per tipi di record, la verifica delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino di campi specifici per tipi di record è abilitata per impostazione predefinita. Se non si sta eseguendo la verifica di campi specifici per tipi di record, la verifica delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino di campi specifici per tipi di record è disabilitata. I clienti possono modificare queste impostazioni di verifica a livello di record.

Usando lo storico modifiche principale è possibile visualizzare tutte le modifiche relative ai tipi di record controllabili a livello aziendale, ovvero i tipi di record creati, eliminati o ripristinati. Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale](#) (a pagina 50).

La verifica delle opportunità, delle richieste di servizio e degli utenti è abilitata per impostazione predefinita. Altri tipi di record devono essere invece configurati mediante l'abilitazione esplicita per l'uso nell'azienda oppure mediante la selezione dei campi che si desidera verificare. È inoltre necessario assicurarsi che le informazioni correlate Storico modifiche per il tipo di record da verificare siano impostate su Sola lettura. Per ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221).

Per ogni tipo di record è possibile specificare che altri campi, sia standard che personalizzati, devono essere sottoposti a verifica. Se si desidera aumentare il numero massimo di campi verificati, modificare il campo Campi controllabili tipo di record nel profilo dell'azienda. Il numero totale dei campi verificati disponibili viene visualizzato anche nella pagina di impostazione Campi controllati dell'amministratore.

## Uso di maggiori risorse e tempi di elaborazione più lunghi dovuti alla verifica

La funzione di verifica comprende procedure di elaborazione aggiuntive per la valutazione delle regole aziendali appropriate e l'inserimento di dati supplementari nella memoria. Ne consegue che quando si abilita la funzione di verifica l'operazione complessiva richiede più tempo. Per ridurre al minimo l'impatto sulle prestazioni, il numero iniziale dei campi controllabili è limitato a 35 per ciascun tipo di record. Se si decide di aumentare tale limite modificando la voce Campi controllabili tipo di record nel profilo dell'azienda, l'elaborazione durerà ancora di più. Il tempo necessario per il salvataggio del record è direttamente proporzionale al numero di campi modificati e contrassegnati come controllabili.

Per certi tipi di record i campi vengono sottoposti a verifica per impostazione predefinita. Per altri campi questo non si verifica.

Tipo di record	Campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita
Cliente	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.
Attività	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.
Indirizzo	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.
Richiesta	Fatturato annuo, ID richiesta, Stato approvazione, Data di approvazione, Campagna, Valuta, Autore approvazione corrente, Indirizzo e-mail, Partnership esistenti, Vantaggi partnership previsti, Nome, Cognome, Ubicazione, N. fax principale, N. telefono principale, Numero di dipendenti, Partner, Programma partner, Tipo di partner, Livello di programma, Motivo del rifiuto, Origine, Stato invio, N. fax ufficio, N. telefono ufficio.
Campo contatto	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.
Oggetti personalizzati 01 o successivi	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.



Tipo di record	Campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita
Registrazione operazione	Stato approvazione, Contatto associato, Cliente associato, Lead associato, Opportunità associata, Cellulare, Città, Data di chiusura, Nome azienda, Paese, Valuta, Autore approvazione corrente, Volume operazione commerciale, E-mail, Data di scadenza, Fax, Nome, Cognome, Nome, Cliente partner di origine, Programma partner, Codice postale, Partner principale, Interesse prodotto, Motivo del rifiuto, Stato, Via, Stato invio, N. telefono, Tipo.
Fondo	Proprietario, Partner, Stato, Importo di destinazione.
Richiesta di fondi	Approvato, Data della decisione sulla richiesta, Importo richiesta, Data di scadenza, Fondo, Concesso, Proprietario, Data preapprovazione, Richiesta preapprov., Stato.
Lead	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.
Richiesta MDF	Importo preapprovato, Importo richiesto, Stato approvazione, Data della decisione sulla richiesta, Stato richiesta, Fondo, Data preapprovazione, Stato invio, Data di invio, Totale importo richieste approvato, Totale importo richieste richiesto.
Opportunità	Data di chiusura, Previsione, Proprietario, % di probabilità, Fatturato, Fase di vendita.
Polizza	Importo nominale. Per ulteriori informazioni, vedere Campi polizza.
Richiesta di servizio	Area, Causa, Descrizione, Proprietario, Priorità, Origine, Stato, Oggetto, Tipo.
Firma	Contatto
Richiesta prezzi speciali	Stato approvazione, Data di autorizzazione, Data della decisione sulla richiesta, Data della decisione sulla richiesta, Stato richiesta, Stato invio, Data di invio, Importo totale autorizzato, Importo totale richiesto, Importo totale richieste approvato, Importo totale richieste richiesto.
Utente	Invia sempre avvisi importanti, Tipo di autenticazione, E-mail, Identificatore esterno per accesso singolo, Ruolo, Stato, ID di accesso utente.

Per i campi relativi al controllo, sono valide le seguenti considerazioni:

- Per Clienti, Contatti e Oggetti personalizzati 01 o successivi, assicurarsi che i profili di accesso siano configurati in modo corretto per l'accesso all'applet figlio dello storico modifiche. Gli amministratori devono fornire l'accesso ai ruoli specifici che richiedono l'accesso all'applet figlio dello storico modifiche.
- I campi obbligatori sono visualizzati in rosso. L'eventuale rimozione di uno dei campi obbligatori selezionati impedisce il salvataggio dello storico modifiche utente.
- Per campi di chiave esterna, il nome (non l'ID) viene memorizzato e visualizzato nello storico modifiche. Ad esempio, se la relazione Cliente su Opportunità viene controllata, lo storico modifiche visualizza il nome del cliente anziché l'ID riga.

- Non sono disponibili campi di indirizzo per nessuno dei tipi di record verificabili.
- I campi dell'elenco di selezione visualizzano i valori dipendenti della lingua dell'utente (LDV, Language Dependent Values).
- Le colonne ID non visualizzate sui layout non sono disponibili per il controllo.

**NOTA:** per motivi di sicurezza, è impossibile disabilitare i campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita per il tipo di record Utente.

**Procedure preliminari.** Per effettuare questa procedura, il ruolo deve includere i privilegi Personalizzare l'applicazione e Amministra verifica campo.

### ***Per personalizzare lo storico modifiche per un tipo di record***

- 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 Impostazione della verifica dei campi fare clic sul collegamento Impostazione della verifica dei campi del *tipo di record*.
- 5 (Facoltativo) Se si desidera tenere traccia della creazione di record nello storico modifiche, selezionare Verifica creazione record *tipo di record*.
- 6 (Facoltativo) Se si desidera tenere traccia dell'eliminazione o del ripristino di record nello storico modifiche, selezionare Verifica eliminazione/ripristino record *tipo di record*.
- 7 Nella pagina Impostazione della verifica dei campi, spostare i campi dall'elenco Campi disponibili all'elenco Campi controllati, in base alle necessità.  
  
Se si supera il limite dell'azienda, viene visualizzato un messaggio di errore.  
  
L'elenco Campi disponibili contiene tutti i campi standard e personalizzati per il tipo di record che non sono già controllati.
- 8 Fare clic su Salva.  
  
Il controllo di un campo diventa effettivo immediatamente dopo l'attivazione.

## **Informazioni sui dati dei campi modificati nei record**

Oracle CRM On Demand usa i campi sistema riportati di seguito per memorizzare le informazioni relative alla modifica più recente apportata a un record.

- Esterno modificato
- Modificato: Data
- Modifica di
- Modificato: Esterno data

In certi casi, Oracle CRM On Demand scrive le informazioni in uno o più di questi campi per indicare una modifica del record non provocata da un'azione esplicita dell'utente. Per questo motivo si consiglia di non fare affidamento sulle informazioni contenute in questi campi per tenere traccia delle modifiche che gli utenti apportano ai record, ma di usare lo storico modifiche per tenere traccia delle modifiche apportate dagli utenti a campi specifici dei record. Per informazioni sulla personalizzazione dello storico modifiche per i tipi di record, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 115).

Di seguito viene riportato un esempio di modifica di sistema al campo 'Modifica di' di un record. Un utente elimina un cliente collegato a un record di contatto come cliente primario per il contatto. Quando il record del cliente eliminato viene rimosso dal database, il collegamento tra il cliente eliminato e il contatto viene rimosso dal database. Dopo la rimozione del collegamento dal database, all'apertura successiva del record del contatto da parte di un utente qualsiasi, Oracle CRM On Demand seleziona un altro cliente collegato come cliente primario del contatto e scrive l'ID del cliente nel campo Cliente primario. Se invece non esistono clienti collegati al contatto, Oracle CRM On Demand aggiorna il record per riflettere tale situazione. Successivamente, Oracle CRM On Demand aggiorna il campo Modifica di con il nome dell'utente che ha aperto il record del contatto.

## Specificazione dei layout di pagina dinamici

I layout dinamici semplificano l'applicazione per gli utenti finali, consentendo loro di gestire solo il sottoinsieme di informazioni pertinenti in una determinata situazione. Ad esempio, l'azienda può tenere traccia di numerosi tipi di account, quali gli account cliente, di prospezione o partner. La funzione dei layout di pagina dinamici consente di configurare layout diversi che mostrano un insieme differente di campi e di elementi correlati a seconda del tipo di account. I layout configurati possono essere associati a uno o più ruoli utente. Quando l'utente espande un particolare record cliente, viene visualizzato il layout di pagina appropriato, in base al ruolo dell'utente e al tipo di cliente.

Quando si definiscono layout di pagina dinamici per un tipo di record, un valore dell'elenco di selezione predefinito viene utilizzato per determinare il rendering dinamico dei layout di pagina. Si specifica un layout di pagina da visualizzare per ogni valore dell'elenco di selezione. Gli utenti possono quindi visualizzare diversi layout di pagina per diversi record dello stesso tipo di record in base al valore dell'elenco di selezione selezionato nel record.

È necessario associare i layout di pagina dinamici a ruoli utente in base alle necessità. Esiste una relazione molti-a-molti tra layout di pagina dinamici e ruoli utente.

A ogni valore dell'elenco di selezione è associato un solo layout, ma un layout di pagina può essere associato a più valori dell'elenco di selezione. Il limite di associazioni tra i valori dell'elenco di selezione e i layout di pagina è fissato a 200. Non è possibile eliminare un layout già associato a un ruolo utente.

**Attenzione:** è consigliabile che tutti i layout dinamici associati a un elenco di selezione vincolante includano l'elenco di selezione vincolante. Se uno dei layout assegnati non dispone di elenco di selezione vincolante, e il valore dell'elenco di selezione associato con il layout è selezionato e salvato per un record, non sarà possibile visualizzare l'elenco di selezione vincolante sul layout, e non sarà quindi possibile modificare il campo.

La tabella riportata di seguito mostra i valori predefiniti dell'elenco di selezione vincolante per ogni tipo di record.

Tipo di record	Elenco di selezione vincolante
Cliente	Tipo di cliente

Tipo di record	Elenco di selezione vincolante
Appuntamento	Tipo
Piano aziendale	Tipo
Campagna	Tipo di campagna
Contatto	Tipo di contatto
Lead	Origine lead
Opportunità	Tipo di opportunità
Obiettivi	Tipo
Richiesta di servizio	Tipo
Soluzione	Stato
Task	Tipo
Fondo	Stato
Richiesta di fondi	Stato
Nucleo familiare	Segmento
Portafoglio	Tipo di cliente
Rivenditore	Stato
Veicolo	Tipo di prodotto
Informazioni finanziarie veicolo	Tipo di finanziamento
Evento medico	Tipo
Partner	Stato organizzazione partner
Programma partner	Tipo di partner
Fatturato: Fatturato clienti	Tipo
Fatturato: Fatturato contatti	Tipo
Attività: Appuntamento	Tipo
Attività: Task	Tipo
Bene	Tipo di bene
Fatturato	Tipo
Fatturato prodotto opportunità	Tipo
Oggetti personalizzati 01-03	Tipo

Tipo di record	Elenco di selezione vincolante
Oggetti personalizzati 04 o successivi	Tipo
Evento medico	Tipo
Attività visite	Tipo
Polizza	Settore
Allocazione	Tipo
Piano messaggistica	Tipo
Report verifica magazzino	Tipo
Transazione campioni	Tipo

## Layout di pagina ed elenchi

È possibile usare i layout di pagina e i privilegi di ruolo per limitare i campi in cui gli utenti possono effettuare ricerche, visualizzabili in elenchi ed esportabili. Quando un utente crea o perfeziona un elenco di record oppure utilizza la ricerca avanzata per trovare i record, i privilegi e i layout di pagina assegnati al ruolo dell'utente determinano i campi in cui è possibile effettuare le ricerche e visualizzabili.

Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il ruolo dell'utente, sarà possibile effettuare la ricerca in tutti i campi resi disponibili nel layout di ricerca assegnato al ruolo dell'utente per il tipo di record. Inoltre, quando si crea o perfeziona un elenco, l'utente può selezionare i campi da visualizzare come colonne nell'elenco di record che viene restituito dalla ricerca.

**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 ruolo dell'utente, sarà possibile effettuare la ricerca in un determinato campo solo se verranno soddisfatti entrambi i criteri riportati di seguito.

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

Inoltre, quando si crea o perfeziona un elenco, l'utente può selezionare un campo da visualizzare come colonna nell'elenco di record restituito dalla ricerca solo se il campo viene visualizzato in almeno uno dei layout delle pagine Dettaglio, inclusi i layout di pagina dinamici, assegnati al ruolo dell'utente per il tipo di record. Questa limitazione influisce anche su ciò che l'utente può esportare in un elenco. Se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo dell'utente ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non lo è, sarà possibile esportare solo i campi visualizzati nell'elenco. L'utente non può esportare tutti i campi dei record nell'elenco.

**Procedure preliminari.** Per effettuare questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione e Personalizza applicazione - Gestisci layout dinamici.

### **Per creare o modificare un layout di pagina dinamico**

- 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 layout dinamici, fare clic sul collegamento Layout dinamico del *tipo di record*.
- 5** Dall'elenco Layout di pagina dinamico, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.La procedura guidata layout dinamico guida l'utente durante il processo.
- 6** Nel Passo 1, Nome layout:
  - a** Immettere un nome per il layout dinamico.
  - b** Selezionare un layout predefinito. Questo layout verrà presentato come layout predefinito nel passo successivo.Nel campo Elenco di selezione vincolante viene visualizzato l'elenco di selezione i cui valori determinano quale layout viene visualizzato dagli utenti.
- 7** Nel Passo 2, Assegna layout, associare ciascun valore dell'elenco di selezione a un nome di layout.

**NOTA:** per ogni layout di pagina dinamico esiste un limite di 200 associazioni con i valori dell'elenco di selezione vincolante.

Il layout selezionato viene visualizzato quando un record ha il valore dell'elenco di selezione corrispondente.
- 8** Fare clic su Fine.

## **Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede**

È possibile visualizzare contenuto Web in una scheda all'interno di Oracle CRM On Demand. Il contenuto Web può essere costituito da pagine Web esterne o da dati dell'azienda disponibili nel Web. Ad esempio, è possibile tenere traccia delle informazioni di magazzino di un'altra applicazione Web, che si desidera rendere disponibili ai funzionari del servizio quando utilizzano Oracle CRM On Demand. Per soddisfare questo requisito, può essere creata una scheda Web personalizzata per visualizzare l'applicazione Web esterna nell'area del contenuto principale di Oracle CRM On Demand.

È inoltre possibile creare applet Web personalizzate che includano contenuto Web. Per informazioni sulle applet Web personalizzate e sulle relative modalità di confronto con le schede Web personalizzate, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate](#) (a pagina 125).

Per rendere visibile una pagina Web personalizzata, è necessario aggiungere la scheda al ruolo utente richiesto mediante la Procedura guidata gestione ruoli.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

Prima di poter visualizzare le informazioni esterne in una pagina di Oracle CRM On Demand, è necessario assicurarsi che:

- l'applicazione esterna disponga di un'interfaccia Web;
- l'applicazione esterna o la pagina Web non richieda il controllo completo della finestra del browser.

**NOTA:** se si decide di utilizzare funzioni quali la sottoscrizione singola o di integrare il sito Web con Oracle CRM On Demand, è necessario accertarsi che i servizi Web siano attivati per l'azienda.

### **Per visualizzare una pagina Web esterna in una scheda**

- 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 applicazione, fare clic sul collegamento Schede Web personalizzate.
- 4 Nella pagina Elenco schede personalizzate, fare clic su Nuova.
- 5 Nella pagina Scheda Web personalizzata, usare la tabella riportata di seguito per immettere le informazioni richieste e salvare il record.
- 6 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione (nella pagina Elenco schede Web personalizzate) della scheda Web.

Campo	Commenti
Nome	Il nome della scheda Web personalizzata.
Tipo	Selezionare URL o HTML.
Campi utente	Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente per aggiungere i campi dei parametri utente al campo URL o HTML in corrispondenza della posizione corrente del cursore. Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, nel campo URL o HTML viene inserito %%%ID utente%%% a seconda del posizionamento del cursore. In fase di esecuzione, questo parametro verrà sostituito con l'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.

Campo	Commenti
URL	<p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona URL dal menu Tipo.</p> <p>Immettere l'URL che viene richiamato quando l'utente fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>. Non è necessario immettere la parte <i>http://</i> dell'URL.</p> <p>Posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente, è inoltre possibile includere parametri contestuali. Questa azione comporta l'inserimento nell'URL di un parametro di campo (indicato da <code>%%%fieldname%%%</code>), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'utente fa clic sul valore. Se non si specifica alcun URL, l'utente verrà reindirizzato a un URL vuoto quando farà clic sulla scheda.</p> <p>ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il browser si comporti in modo imprevedibile quando viene fatto clic sulla scheda Web.</p>
Aggiunte intestazioni HTML	<p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona HTML dal menu Tipo.</p> <p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo <code>src</code> di un elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge la scheda Web. Qualsiasi codice aggiunto al campo HTML scheda Web viene aggiunto all'elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. In questo campo è possibile includere riferimenti a file JavaScript incorporati nella sezione <code>&lt;head&gt;</code> dell'HTML.</p> <p>I riferimenti ai file JavaScript nelle pagine di Oracle CRM On Demand non sono supportati. Il contenuto immesso in questo campo viene aggiunto alle tag <code>&lt;head&gt;</code>.</p>
HTML scheda Web	<p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona HTML dal menu Tipo.</p> <p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo <code>src</code> di un elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge la scheda Web. Qualsiasi codice aggiunto al campo HTML scheda Web viene aggiunto all'elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. Qualsiasi contenuto immesso in questo campo viene aggiunto alle tag <code>&lt;body&gt;</code>.</p>
Descrizione	Immettere una descrizione per la scheda Web.
Altezza	Immettere un valore in pixel per la scheda Web.



Campo	Commenti
Larghezza	Immettere un valore in pixel per la scheda Web.
Icona	Fare clic sull'icona di ricerca accanto all'etichetta Icona e selezionare un'icona dalla finestra.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue (oppure quando si sceglie un'altra lingua dall'elenco Lingua traduzione in questa pagina), il nome aggiornato viene visualizzato in blu e tra parentesi finché non si immettono manualmente le versioni tradotte. L'evidenziazione del testo in blu contribuisce a tenere traccia dei termini che è necessario tradurre.

Dopo aver aggiunto una pagina Web personalizzata a Oracle CRM On Demand, è necessario renderla disponibile al ruolo utente prima che l'utente possa visualizzarla. Per informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta dei ruoli](#) (vedere "Aggiunta di ruoli" a pagina 232).

## Informazioni sulle applet Web personalizzate

Le applet Web personalizzate consentono di incorporare il contenuto Web esterno negli elementi riportati di seguito.

- Pagina di dettagli del tipo di record
- Home page del tipo di record
- Home page personale
- Barra delle azioni

È possibile creare tre tipi di applet Web, che consentono di incorporare diversi tipi di contenuto Web:

- **Feed.** Viene utilizzato per incorporare feed RSS. Ad esempio, è possibile incorporare un feed di notizie nella home page personale.  
**Nota:** è supportato soltanto lo standard RSS 2.0.
- **HTML.** Usato per incorporare il codice HTML. Ad esempio, usare questo applet Web per incorporare i widget Web da un'origine esterna quale Google Maps.
- **URL.** Usato per incorporare il contenuto disponibile presso l'URL specificato in un'applet all'interno di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile disporre di un'applet Web personalizzata nella pagina Dettagli lead che consenta di visualizzare una ricerca Google sul nome del lead.

È possibile aggiungere un'applet Web per qualsiasi tipo di record per il quale siano visibili i collegamenti Layout di pagina.

La creazione di un'applet Web personalizzata offre due vantaggi rispetto a una scheda Web personalizzata:

- Un'applet Web personalizzata visualizzata in una pagina, ad esempio Dettagli lead, consente di visualizzare i dati della pagina Dettagli con altri dati contestuali. Se tuttavia i dati esterni vengono visualizzati mediante una scheda Web, quando si fa clic sulla scheda Web si esce dalla pagina Dettagli e si viene reindirizzati alla pagina della scheda Web.

- L'azienda potrebbe disporre di molte informazioni che si desidera visualizzare, ad esempio partecipazioni del portafoglio. Le applet Web personalizzate consentono di visualizzare grandi quantità di dati da un altro sito Web senza richiedere il caricamento di informazioni in Oracle CRM On Demand. Il caricamento di grandi quantità di dati in Oracle CRM On Demand richiede la gestione di un numero elevato di colonne di dati mediante gli strumenti di integrazione.

Per informazioni sulla creazione di applet Web per un tipo di record, vedere [Creazione di applet Web](#) (a pagina 105). Per informazioni sulla creazione di applet Web per la home page personale, vedere [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 133).

## Creazione di applet Web personalizzate

È possibile creare tre tipi di applet Web personalizzate (feed RSS, HTML e URL) e aggiungerli alle seguenti posizioni in Oracle CRM On Demand.

- Per le applet Web globali:
  - Barra delle azioni
  - Home page personale
- Per le applet Web del tipo di record:
  - Home page Tipo di record
  - Pagina dei dettagli

Nelle sezioni riportate di seguito viene descritto come creare i diversi tipi di applet Web personalizzati.

### Creazione di un'applet per feed RSS

Creare questo tipo di applet per i feed RSS che si desidera incorporare nell'applicazione. Configurare applet per i feed RSS in modo che il contenuto incorporato sia attinente ai ruoli utente.

È possibile consentire agli utenti di configurare applet per feed RSS, ma si consiglia di rendere configurabili solo un numero ridotto di applet. Se si aggiunge un'applet per feed RSS alla barra delle azioni e si rendono i record disponibili in una scheda Web personalizzata, gli utenti possono leggere i feed più facilmente, perché non devono passare a una pagina diversa.

#### *Per creare un'applet per feed RSS*

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web](#) (a pagina 105) e [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 133).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

Campo	Commenti
Nome	Nome dell'applet Web.
Ubicazione	I valori disponibili per questo campo variano in base al percorso di accesso alla pagina Applet Web. Ad esempio, se si accede a

Campo	Commenti
	questa pagina da un'applet Web globale, i valori disponibili sono: Barra delle azioni e Home page.
Colonne	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Home page.</p> <p>Specificare la larghezza dell'applet selezionando Singolo o Doppio dal menu Colonne.</p>
Tipo	Selezionare Feed.
Campi utente	<p>Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente per aggiungere i campi di parametro utente al campo URL nella posizione corrente del cursore.</p> <p>Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, viene inserito %%%ID utente%%%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.</p>
Campi del <i>tipo di record</i>	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Pagina dei dettagli.</p> <p>Posizionare il cursore nel campo URL nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %%%ID riga%%%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>
URL	<p>Inserire l'URL richiamato quando si fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>È necessario includere <i>http://</i> nell'URL.</p> <p>In questo campo è inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente. In questo modo, nell'URL viene inserito un parametro di campo (indicato da %%%fieldname%%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'applet richiama l'URL di origine.</p> <p>Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto.</p> <p><b>NOTA:</b> ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile.</p>

Campo	Commenti
Consente agli utenti di sovrascrivere l'URL.	Configurare le applet per feed RSS per contenuto attinente ai ruoli utente. Sebbene sia possibile consentire agli utenti di configurare applet per feed RSS, si consiglia di rendere configurabile solo un numero limitato di applet.
Apri record in	Selezionare un valore a seconda che si desideri aprire i record nella finestra del browser corrente o in una nuova finestra del browser. Se si desidera aggiungere l'applet per feed RSS alla barra delle azioni, tenere presente che la lettura dei feed è facilitata in una nuova finestra del browser. Questa operazione evita all'utente di dover passare a un'altra pagina.
Altezza	L'altezza dell'applet in pixel.

## Creazione di un'applet Web HTML

Creare questo tipo di applet per contenuto incorporato nel codice HTML, sul quale si desidera effettuare le aggiunte.

### Per creare un'applet Web HTML

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web \(a pagina 105\)](#) e [Creazione di applet Web globali \(a pagina 133\)](#).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

Campo	Commenti
Nome	Nome dell'applet Web.
Ubicazione	I valori disponibili per questo campo variano in base al percorso di accesso alla pagina Applet Web. Ad esempio, se si accede a questa pagina da un'applet Web globale, i valori disponibili sono: Barra delle azioni e Home page.
Colonne	<b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Home page.  Specificare la larghezza dell'applet selezionando Singolo o Doppio dal menu Colonne.
Tipo	Selezionare HTML.

Campo	Commenti
Campi del <i>tipo di record</i>	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore <b>Ubicazione</b> è <b>Pagina dei dettagli</b>.</p> <p>Posizionare il cursore nel campo HTML applet Web nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo che si desidera includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %%%ID riga%%%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>
Aggiunte intestazioni HTML	<p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge l'applet Web. Qualsiasi codice aggiunto al campo HTML applet Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. In questo campo è possibile includere riferimenti a file JavaScript incorporati nella sezione &lt;head&gt; dell'HTML.</p> <p>I riferimenti ai file JavaScript nelle pagine di Oracle CRM On Demand non sono supportati. Il contenuto immesso in questo campo viene aggiunto alle tag &lt;head&gt;.</p>
HTML applet Web	<p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge l'applet Web.</p> <p>Il codice inserito nel campo HTML applet Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. Il contenuto immesso in questo campo viene aggiunto alle tag &lt;body&gt;.</p>
Esegui sempre	Questo flag determina se un'applet Web personalizzata verrà eseguita se ridotta a icona. Questo flag è disponibile solo per le applet Web personalizzate contenute nella pagina di dettaglio.
Altezza	L'altezza dell'applet in pixel.

## Creazione di un'applet Web URL

Creare questo tipo di applet quando si desidera incorporare contenuto da un URL a un IFrame.

### Per creare un'applet Web URL

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web](#) (a pagina 105) e [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 133).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

Campo	Commenti
Nome	Nome dell'applet Web.
Ubicazione	I valori disponibili per questo campo variano in base al percorso di accesso alla pagina Applet Web. Ad esempio, se si accede a questa pagina da un'applet Web globale, i valori disponibili sono: Barra delle azioni e Home page.
Colonne	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Home page.</p> <p>Specificare la larghezza dell'applet selezionando Singolo o Doppio dal menu Colonne.</p>
Tipo	Selezionare l'URL.
Campi utente	<p>Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente per aggiungere i campi di parametro utente al campo URL nella posizione corrente del cursore.</p> <p>Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, viene inserito %%%ID utente%%%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.</p>
Campi del <i>tipo di record</i>	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Pagina dei dettagli.</p> <p>Posizionare il cursore nel campo URL nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %%%ID riga%%%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>
URL	<p>Inserire l'URL richiamato quando si fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>È necessario includere la parte <a href="http://">http://</a> dell'URL.</p> <p>In questo campo è inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente. Questa azione posiziona un parametro di campo nell'URL (indicato con %%%fieldname%%%), sostituito dal valore del campo, basato sul record corrente quando l'utente fa clic sul valore. Ad esempio, l'URL seguente trasmette l'indirizzo di spedizione alle mappe di Google:</p> <p><a href="http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%">http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</a></p> <p>Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul</p>

Campo	Commenti
	collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto. <b>NOTA:</b> ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile.
Esegui sempre	Questo flag determina se un'applet Web personalizzata verrà eseguita se ridotta a icona. Questo flag è disponibile solo per le applet Web personalizzate contenute nella pagina di dettaglio.
Altezza	L'altezza dell'applet in pixel.

**Argomento correlato**

L'argomento seguente fornisce un esempio di creazione di un'applet Web che visualizza un feed RSS Twitter:

■ [Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS](#) (a pagina 133)

## Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni

La barra delle azioni può contenere varie sezioni, ad esempio Centro messaggi, Cerca, Strumenti per le comunicazioni e Visualizzati di recente. È possibile creare layout personalizzati per la barra delle azioni e assegnarli a ruoli specifici in Oracle CRM On Demand.

### Come rendere la barra delle azioni non disponibile per gli utenti

La barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. Gli utenti possono nascondere o mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#).

Se si desidera che la barra delle azioni non sia disponibile per un determinato ruolo utente, impostare un layout barra delle azioni vuoto (ovvero privo di sezioni visualizzate o disponibili) e assegnarlo al ruolo utente. La barra delle azioni verrà nascosta in modo permanente agli utenti che dispongono del ruolo utente interessato.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un layout barra delle azioni.

### ***Per aggiungere un nuovo layout della barra delle azioni***

- 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 applicazione, selezionare Layout barra delle azioni.
- 4** In Layout barra delle azioni fare clic su Nuovo layout.
- 5** Nel campo Nome layout, immettere il nome per il nuovo layout della barra delle azioni.
- 6** Nel campo Descrizione, immettere la descrizione per il nuovo layout della barra delle azioni e fare clic su Successivo.
- 7** Scegliere i campi da visualizzare nel layout della barra delle azioni spostandoli dal riquadro Disponibili al riquadro Visualizzati mediante le frecce sinistra e destra. Usare le frecce su e giù per modificare l'ordine dei campi selezionati.
- 8** Fare clic su Fine.
- 9** (Facoltativo) Fare clic sul pulsante Modifica per modificare i valori immessi nei passi da 4 a 7.

In alternativa è possibile copiare il layout della barra delle azioni predefinito fornito in Oracle CRM On Demand e modificare la descrizione e la configurazione secondo le esigenze.

### ***Per copiare un layout della barra delle azioni***

- 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 applicazione, selezionare Layout barra delle azioni.
- 4** Fare clic sul collegamento Copia a sinistra del layout della barra delle azioni.
- 5** Nel campo Nome layout, immettere il nome per il nuovo layout della barra delle azioni.
- 6** Nel campo Descrizione, immettere la descrizione per il nuovo layout della barra delle azioni e fare clic su Successivo.
- 7** Scegliere i campi da visualizzare nel layout della barra delle azioni spostandoli dal riquadro Disponibili al riquadro Visualizzati mediante le frecce sinistra e destra. Usare le frecce su e giù per modificare l'ordine dei campi selezionati.
- 8** Fare clic su Fine.

**NOTA:** per copiare altri layout della barra delle azioni, fare clic sulla freccia giù a sinistra del nome della barra delle azioni per visualizzare la funzione di copia.



## Creazione di applet Web globali

Un'applet Web globale è un'applet Web personalizzata che può essere visualizzata su una home page o sulla barra delle azioni.

Quando si crea un'applet Web globale, è necessario aggiungerla al layout per la home page o la barra delle azioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Personalizza applicazione e Gestisci applet Web personalizzati.

### *Per creare un nuovo applet Web globale*

- 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 applicazione, selezionare Applet Web globali.
- 4 Nell'elenco delle applet personali, fare clic su Nuovo.
- 5 Nella pagina relativa all'applet Web personale, completare i campi riportati di seguito.

Campo	Commenti
Nome	Immettere un nome.
Ubicazione	Selezionare la home page o la barra delle azioni rispettivamente se si desidera che il contenuto esterno venga visualizzato su una home page o su una barra delle azioni.
Esegui sempre	Questo flag determina se un'applet Web globale verrà eseguita se ridotta a icona. Questo flag è disponibile solo per le applet Web globali presenti nella barra delle azioni.

Quindi, completare i campi in base al tipo di applet richiesto, come descritto nella sezione [Creazione di applet Web personalizzati](#) (vedere "[Creazione di applet Web personalizzate](#)" a pagina 126).

## Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS

In questo argomento viene illustrato un esempio di impostazione di un'applet Web per i feed RSS. Questa funzione può essere utilizzata in modo diverso, in base al modello aziendale personale. Questo esempio prevede l'impostazione di un'applet Web per feed RSS nella pagina di dettaglio del record di contatto per gli

utenti che dispongono del ruolo Funzionario commerciale campo. L'applet Web visualizza il feed Twitter per il contatto.

L'amministratore dell'azienda imposta il campo ID Twitter nel tipo di record Contatto e crea l'applet Web Twitter. Successivamente aggiunge il nuovo campo e l'applet Web Twitter al layout di pagina per il ruolo Funzionario commerciale campo. Gli utenti muniti di ruolo Funzionario commerciale campo potranno quindi immettere l'ID Twitter per un contatto nella pagina di dettaglio di Contatto. Quando un utente con ruolo Funzionario commerciale campo popola il campo con l'ID Twitter del contatto, il feed RSS Twitter viene visualizzato nell'applet Web Twitter nella pagina di dettaglio.

**Procedure preliminari.** Per impostare il campo ID Twitter, creare l'applet Web Twitter e aggiungere il campo e l'applet al layout di pagina, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### ***Per creare un'applet Web per feed RSS (amministratore dell'azienda)***

- 1** Impostare il campo ID Twitter nel tipo di record Contatto attenendosi alla procedura riportata di seguito.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
  - c** Nella sezione Impostazione dei tipi di record fare clic su Contatto.
  - d** Nella sezione Gestione campi fare clic su Impostazione campo contatto.
  - e** Nella pagina Campi fare clic su Nuovo campo.
  - f** Nella pagina Modifica dei campi di contatto, immettere l'ID Twitter nel campo Nome visualizzazione, quindi selezionare Testo (corto) nel campo Tipo di campo.
  - g** Salvare le modifiche.
- 2** Fare clic su Torna a Personalizzazione applicazioni contatto.
- 3** Create l'applet Web Twitter attenendosi alla procedura riportata di seguito.
  - a** Nella sezione Gestione layout pagina della pagina Personalizzazione applicazioni contatto fare clic su Applet Web contatti.
  - b** Nella pagina Elenco applet contatti fare clic su Nuovo.
  - c** Nella pagina Applet Web contatti immettere i dettagli dell'applet Web come riportato di seguito.
    - Immettere il nome da assegnare all'applet Web, ad esempio Feed Twitter contatti.
    - Nel campo Ubicazione selezionare pagina dei dettagli.
    - Nel campo Tipo selezionare Feed.
    - Immettere l'indirizzo seguente nei campi URL:  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%&count=10`

- Nel campo Consenti a utenti di sovrascrivere URL selezionare No.
- Nel campo Apri record in selezionare Finestra corrente.
- Nel campo Descrizione immettere un testo descrittivo, ad esempio Feed Twitter per i contatti.
- Nel campo Altezza immettere 200.

**NOTA:** L'URL specifica che 10 righe del feed devono essere visualizzate nell'applet nella pagina di dettaglio di Contatto (count=10). Per visualizzare 10 righe, un'altezza di 200 pixel è adeguata per l'applet. Se si desidera visualizzare più di 10 righe del feed nella pagina di dettaglio di Contatto, modificare come richiesto l'URL e aumentare l'altezza dell'applet.

**d** Salvare le modifiche.

**4** Fare clic su Torna a Personalizzazione applicazioni contatto.

**5** Aggiungere il campo ID Twitter e l'applet Web al layout della pagina di Contatto per il ruolo utente, attenendosi alla procedura riportata di seguito.

- a** Nella sezione Gestione layout pagina della pagina Personalizzazione applicazioni contatto fare clic su Layout pagina contatti.
- b** Nel menu a livello di record per il layout di pagina assegnato al ruolo Funzionario commerciale campo scegliere Modifica.
- c** Nel passo 3, Layout di campo, usare le frecce per spostare il campo ID Twitter dalla sezione Campi contatto disponibili al campo della sezione di pagina di visualizzazione, ad esempio la sezione Informazioni chiave contatto.
- d** Nel passo 4, Informazioni correlate, usare le frecce per spostare l'applet Web creata dalla sezione Informazioni disponibili alla sezione Informazioni visualizzate.
- e** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

Alla successiva modifica di un record di contatto o creazione di un nuovo record di contatto, l'utente che dispone del ruolo Funzionario commerciale campo potrà impostare il feed RSS per Twitter per un contatto come descritto nella procedura riportata di seguito.

#### ***Per impostare il feed RSS Twitter per u contatto (utente)***

- 1** Aprire un contatto esistente oppure creare e salvare un nuovo contatto.
- 2** Nella pagina di dettaglio di Contatto, se l'applet Feed Twitter contatti non è visualizzata, aggiungerla come indicato di seguito.
  - a** Fare clic su Modifica layout.
  - b** Usare le frecce per spostare l'applet Feed Twitter contatti dalla sezione Informazioni disponibili alla sezione Informazioni visualizzate.
  - c** Salvare le modifiche.

- 3 Nella pagina di dettaglio di Contatto fare clic su Modifica.
- 4 Nella pagina di modifica di Contatto, immettere l'ID Twitter per il contatto nel campo ID Twitter.
- 5 Salvare le modifiche.

Il feed Twitter per il contatto viene visualizzato nell'applet Feed Twitter contatti nella pagina di dettaglio di Contatto.

## Caricamento delle estensioni lato client

Le *estensioni lato client* sono file che è possibile caricare e tenere residenti in Oracle CRM On Demand piuttosto che collocare in altri server. Quando si carica un'estensione lato client, Oracle CRM On Demand genera un URL univoco che viene utilizzato per fare riferimento all'estensione. Un'estensione lato client può richiamare una seconda estensione lato client utilizzando l'URL univoco di quest'ultima; è inoltre possibile usare un URL per distribuire un'estensione lato client in schede e applet Web personalizzate e in applet Web globali.

Per creare un'estensione lato client è possibile caricare file HTML, JPG, GIF, SWF e CSS dalla pagina Elenco di Estensioni lato client di Oracle CRM On Demand. La dimensione massima dei file è di 20 megabyte (MB). Con dimensioni file inferiori le prestazioni risultano tuttavia migliori quando il browser esegue il download di questi file da Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** il personale dell'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand non dispone dell'accesso ad alcun componente delle estensioni lato client. Questi componenti comprendono i file caricati oppure il contenuto dei file caricati, immagini o posizioni dalle quali viene fatto riferimento alle estensioni lato client, comprese le schede Web personalizzate, le applet Web personalizzate e le applet Web globali. L'utente è dunque responsabile della gestione e del supporto di queste estensioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Carica estensioni lato client. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta dei privilegi, vedere [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 231).

### *Per caricare un'estensione lato client*

- 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 applicazione, fare clic su Estensioni lato client.

La pagina Elenco di Estensioni lato client visualizza le estensioni lato client caricate in precedenza. In questa pagina è inoltre possibile eliminare le estensioni lato client caricate in precedenza.

**NOTA:** se si elimina un'estensione lato client impostata per una scheda Web personalizzata, un'applet o un'applet Web globale, le applet interessate non funzioneranno più in modo corretto a causa della rimozione dell'estensione lato client. Oracle CRM On Demand non indica se un'estensione lato client particolare è in uso.

- 4 Fare clic su Nuovo.

- 5 Fare clic sull'icona a forma di clip per trovare il contenuto da caricare come estensione lato client.

Questo campo è obbligatorio.

- 6 Immettere i dettagli riportati di seguito.

- **Tipo MIME.** Indica il tipo di supporto per Internet. Questo tipo consente al browser di visualizzare in modo corretto i tipi di supporto. Immettere i dettagli completi dei tipi MIME. Immettere uno dei valori seguenti a seconda del tipo di file:
  - text/html
  - image/jpeg
  - image/gif
  - application/x-shockwave-flash
  - text/css
- **File: Dimensione (in byte).** La dimensione del file caricato. Il valore in questo campo viene inserito da Oracle CRM On Demand.
- **File: Estensioni.** L'estensione del file caricato. Il valore in questo campo viene inserito da Oracle CRM On Demand.
- **Nome.** Il nome dell'estensione lato client. Questo campo è obbligatorio.
- **Nome URL.** Questo valore viene usato per fornire un nome significativo all'URL che punta all'estensione lato client. Nel nome dell'URL vengono accettati i seguenti caratteri: A-Z, a-z, 0-9, carattere di sottolineatura (\_) e punto (.). Il doppio punto (..) non è consentito e il punto (.) non deve essere l'ultimo carattere della stringa. Esempi di nomi di URL sono Logo\_Image e Map376. Si consiglia di mantenere il più breve possibile il contenuto di questo campo. Il valore di questo campo cambia solo quando viene modificato da un utente. Pertanto, se si sostituisce il file caricato o si cambia il nome dell'estensione lato client, il valore del campo Nome URL rimane invariato. Di conseguenza, è possibile aggiornare, gestire e distribuire più versioni dell'estensione lato client senza dover riconfigurare le schede o le applet Web personalizzate o le schede Web globali. La modifica di questo campo comporta la modifica dei campi URL relativo e URL completo. Questo campo è obbligatorio.
- **URL relativo.** Il valore in questo campo viene inserito da Oracle CRM On Demand. Si tratta dell'URL relativo che punta all'estensione lato client da Oracle CRM On Demand. Se il valore di questo campo cambia e l'estensione lato cliente viene distribuita, per usare l'URL appena generato è necessario aggiornare le schede o le applet Web personalizzate o le schede Web globali che fanno riferimento a questa estensione lato client. Il valore di questo campo cambia solo quando il campo Nome URL viene aggiornato.
- **URL completo.** Il valore in questo campo viene inserito da Oracle CRM On Demand. Si tratta dell'URL completo che punta all'URL nell'applicazione Oracle CRM On Demand. Se il valore di questo campo cambia e l'estensione lato cliente viene distribuita, per usare l'URL appena generato è necessario aggiornare le schede o le applet Web personalizzate o le schede Web globali che fanno riferimento a questa estensione lato client. Il valore di questo campo cambia solo quando il campo Nome URL viene aggiornato.

- 7 Fare clic su Salva.

**NOTA:** l'estensione lato client caricata diventa attiva solo dopo essere stata configurata in una scheda Web personalizzata, in un'applet Web personalizzata o in una scheda Web globale.

Dopo il caricamento dell'estensione lato client, Oracle CRM On Demand genera il contenuto dei campi URL relativo e URL completo. Questi valori consentono di associare una scheda Web personalizzata, un'applet Web personalizzata o una scheda Web globale all'estensione lato client. Per la configurazione di queste posizioni si usa la stessa procedura usata per la configurazione di qualsiasi estensione presente nei server.

### **Per modificare un'estensione lato cliente esistente**

- 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 applicazione, fare clic su Estensioni lato client.
- 4** Nella pagina Elenco di Estensioni lato client, trovare l'estensione lato client che si desidera modificare.
- 5** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic sul campo Nome. Questo passo consente di aprire la pagina di dettaglio dell'estensione lato client in cui è possibile modificare l'estensione lato client.
  - Fare clic su Modifica.
- 6** Fare clic su Salva.
- 7** Se il file dell'estensione lato client è stato sostituito, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Eseguire il logout da Oracle CRM On Demand.
  - b** Cancellare il contenuto della cache del browser.
  - c** Accedere di nuovo per eseguire il download della nuova estensione lato client in modo che l'estensione lato client venga scaricata nella pagina di distribuzione. Se non si esegue il logout da Oracle CRM On Demand e non vi si accede di nuovo, il download della nuova estensione lato client verrà eseguito 30 giorni dopo l'esecuzione del primo download.

## **Istruzioni per la modifica delle estensioni lato client**

Tenere presenti le istruzioni riportate di seguito.

- **Limitare al massimo il numero di riferimenti alle estensioni lato client di una pagina per ridurre l'impatto negativo sulle prestazioni.**
- **Usare estensioni lato client di dimensioni ridotte.** Ad esempio, evitare di usare file immagine o SWF di grandi dimensioni. Più il file di cui si esegue il download nell'ambito dell'estensione lato client è piccolo, più veloce sarà il caricamento della pagina rispetto ai file più grandi.
- **Tenere tutte le estensioni lato client nel minor numero di file possibile per ridurre l'impatto negativo sulle prestazioni.**
- **Consentire al browser in uso di inserire le estensioni lato client nella cache.** Quando si consente al browser di inserire le estensioni lato client nella cache, non è necessario eseguire il download del contenuto dai server Oracle CRM On Demand ogni volta che un utente carica la pagina. In caso di modifica

dell'estensione lato client, è necessario cancellare il contenuto della cache in modo che Oracle CRM On Demand carichi la pagina che contiene l'estensione. Per impostazione predefinita, le estensioni lato client rimangono nella cache per 30 giorni.

- **Limitare al massimo la quantità di estensioni lato client e di risorse per aumentare le prestazioni della barra delle azioni.** Quando si configura un'estensione lato client contenuta in un'applet della barra delle azioni, la barra delle azioni viene caricata a ogni aggiornamento della pagina.
- **Attenersi scrupolosamente alle istruzioni di Web Services quando si usano le estensioni lato client per richiamare Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

## Personalizzazione della home page personale per l'azienda

In base alle loro esigenze, i dipendenti dell'azienda possono desiderare di visualizzare informazioni diverse nella home page personale. È possibile personalizzare il layout della home page personale sostituendo il contenuto predefinito con contenuto più significativo per i ruoli dei dipendenti. Ad esempio, è possibile configurare la home page per un funzionario dell'assistenza clienti in modo da visualizzare nuove richieste di servizio anziché la sezione Lead creati di recente che è standard in quella pagina e un report delle richieste di servizio personalizzate anziché il report di qualità pipeline di vendita standard.

Dopo aver personalizzato la home page personale, è necessario assegnare il layout della home page a un ruolo utente. Tutti gli utenti con quel ruolo visualizzano la home page personale personalizzata impostata dall'utente.

**Procedure preliminari.** Poiché è necessario selezionare un ruolo al quale applicare la personalizzazione, impostare tutti i ruoli prima di iniziare la procedura. Per effettuare questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere i privilegi Personalizzare l'applicazione e di amministrazione della home page.

### *Per personalizzare la home page personale per l'azienda*

- 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 applicazione, fare clic sul collegamento Layout della mia home page.
- 4 Dall'elenco Layout home page, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout personalizzato esistente.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout home page che guida l'utente durante il processo.

- 5 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e, se necessario, una descrizione.

**6** Nel Passo 2, Layout home page:

- Spostare le sezioni dall'elenco Tutte le sezioni all'elenco Sezioni disponibili.

L'elenco Sezioni disponibili include le sezioni che possono essere aggiunte a una home page; questo include eventuali report personalizzati attivati per l'inclusione nelle home page. Se non si desidera che un utente aggiunga una sezione a una home page, lasciare la sezione nell'elenco Tutte le sezioni.

- Spostare le sezioni dall'elenco Lato sinistro all'elenco Lato destro e riorganizzare le informazioni in entrambi gli elenchi in base alle necessità.

Lasciare le sezioni con larghezza doppia nell'elenco Lato sinistro: si estenderanno automaticamente sull'intera home page quando quest'ultima viene visualizzata

**7** Fare clic su Fine.

**NOTA:** dopo aver aggiunto una home page personalizzata all'applicazione, è necessario renderla disponibile al ruolo utente prima che gli utenti possano visualizzarla. Per istruzioni, vedere [Aggiunta dei ruoli](#) (vedere ["Aggiunta di ruoli"](#) a pagina 232).

## Creazione di nuovi temi

Il tema determina l'aspetto di Oracle CRM On Demand. Diversi temi predefiniti sono disponibili al momento della prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda, il tema predefinito è *Oracle*. È possibile specificare quali ruoli possono creare e gestire i temi nella Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232). Per ulteriori informazioni sulla specificazione di temi a livello di azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18).

È possibile scegliere un tema a livello di azienda, ruolo o utente. Il tema specificato a livello di utente ha la precedenza, seguito da quello specificato a livello di ruolo. Il tema predefinito dell'azienda viene applicato se non sono stati specificati temi né a livello di ruolo né a livello di utente.

Se si aggiornano i temi da Oracle CRM On Demand Release 16 a una release successiva, notare quanto riportato di seguito.

- **Per le nuove aziende.** *Oracle* è il tema predefinito a livello di azienda. Nessun tema è stato selezionato a livello di ruolo o utente. Gli amministratori dell'azienda possono creare nuovi temi e impostarli come predefiniti. Possono inoltre disabilitare i temi esistenti in modo che non possano essere selezionati dagli utenti.
- **Per le aziende esistenti.** I nomi di qualsiasi vecchio tema vengono sostituiti dalle seguenti stringhe: *Oracle - Sostituito*, *Contemporaneo - Sostituito* o *Classico - Sostituito*. Si consiglia di modificare i vecchi temi, scegliere uno dei nuovi temi e rimuovere i vecchi temi dai profili utente.
- **Per le aziende esistenti che utilizzano logo e collegamenti.** Un aggiornamento non interessa un tema sostituito, che è già selezionato. Tuttavia, si consiglia di non utilizzare i temi vecchi (sostituiti) ma di creare nuovi temi e impostare i nuovi temi come predefiniti a livello di azienda o ruolo.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i temi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci temi.



Il task riportato di seguito descrive come creare il proprio tema in Oracle CRM On Demand.

### **Per creare un nuovo tema in Oracle CRM On Demand**

- 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 applicazione, fare clic sul collegamento Temi.
- 4** Nella pagina Temi, fare clic su Nuovo.
- 5** Immettere le informazioni per i campi riportati di seguito.
  - **Nome tema.** Immettere un nome per il nuovo tema.
  - **Mostra collegamento predefinito Guida.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento predefinito alla Guida.
  - **Mostra collegamento predefinito Assistenza e formazione.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento predefinito ad Assistenza e formazione.
  - **Descrizione.** Immettere una descrizione per il nuovo tema.
- 6** Fare clic su Salva.  
 Oracle CRM On Demand apre la pagina Dettaglio tema con un'anteprima dinamica del nuovo tema, sulla parte destra dello schermo. Nell'anteprima sono visualizzate le pagine Home, Dettagli ed Elenco, con il nuovo tema applicato.
- 7** Immettere le informazioni relative ai campi elencati nella tabella seguente.

MOSTRA

**NOTA:** Per immettere nuovi codici colore, è possibile immettere un valore esadecimale per ciascun colore oppure spostare il mouse sul valore del colore predefinito per visualizzare l'icona della tavolozza dei colori. Fare clic sull'icona della tavolozza dei colori per selezionare un colore per questo campo.

Informazioni generali	Descrizione
Sfondo applicazione	Questo campo fa riferimento allo sfondo di Oracle CRM On Demand, inclusi gli spazi tra le schede.
Testo applicazione	Questo campo fa riferimento alla dichiarazione legale, che si trova nella parte inferiore della pagina dell'applicazione e alle barre verticali tra i collegamenti globali e i collegamenti delle schede.
Collegamenti applicazione	Questo campo fa riferimento ai collegamenti globali, che sono nella parte superiore e inferiore di Oracle CRM On Demand, ad esempio Amministrazione, Le mie impostazioni, Informativa sulla privacy, Termini di utilizzo e così via.
Testo avviso	Questo campo fa riferimento al testo utilizzato per i campi obbligatori

	e per i task scaduti.
<b>Schede</b>	
Stile scheda	Selezionare dal menu Arrotondato, Impilato o Diretto.
Testo scheda attiva	Questo campo fa riferimento al testo utilizzato nelle schede attive.
Sfondo scheda attiva	Questo campo fa riferimento al colore di sfondo della scheda attiva.
Sfondo scheda inattiva	Questo campo fa riferimento al testo utilizzato nelle schede inattive.
Sfondo scheda inattiva - Alto	Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo della parte superiore della scheda inattiva.
Sfondo scheda inattiva - Basso	Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo della parte inferiore della scheda inattiva.
Passaggio mouse sfondo scheda inattiva	Questo campo fa riferimento al colore visualizzato quando si posiziona il mouse sopra una scheda inattiva. Fa riferimento anche al colore utilizzato nella scheda menu.
<b>Pagina</b>	
Testo pagina	Questo campo fa riferimento a tutto il testo sulla pagina o nella finestra popup, ad esempio Guida in linea, etichette di campo, valori di campo, titoli di pagina, collegamenti inattivi, intestazioni delle sezioni dei moduli, barre verticali, elenchi puntati e così via.
Collegamenti pagina	Questo campo fa riferimento a tutti i collegamenti sullo sfondo della pagina, ad esempio collegamenti di calendario, il collegamento Mostra elenco completo, il collegamento Gestione elenchi e così via.
Sfondo pagina - Alto	Questo campo fa riferimento al colore della barra del titolo nella parte superiore di ciascuna pagina e finestra pop-up, ad esempio Dettagli opportunità. I pulsanti sono posizionati su questa barra. Questo campo controlla inoltre la barra delle azioni, l'elenco correlato, la vista Calendario e la scheda Calendario attiva.
Sfondo pagina - Basso	Questo campo fa riferimento al colore della barra del titolo nella parte inferiore di ciascuna pagina e finestra pop-up, ad esempio Dettagli opportunità. I pulsanti sono posizionati su questa barra. Questo campo controlla inoltre la barra delle azioni, l'elenco correlato, la vista Calendario e la scheda Calendario attiva.
Sfondo pagina evidenziata	Questo campo fa riferimento al colore degli elementi evidenziati su una pagina, ad esempio i campi della modifica in linea, le celle evidenziate di un calendario, la data corrente, i passi attivi di una procedura guidata, lo sfondo della visualizzazione HUD e così via.
Testo intestazione pagina	Questo campo fa riferimento al colore del testo utilizzato per i nomi delle pagine, ad esempio Home page opportunità.
Sfondo intestazione pagina - Alto	Questo campo fa riferimento al colore utilizzato nell'area superiore dietro i nomi delle pagine.

Sfondo intestazione pagina - Basso	Questo campo fa riferimento al colore utilizzato nell'area inferiore dietro i nomi delle pagine.
Righe pagina	Questo campo fa riferimento ai colori delle righe utilizzati nei record dell'elenco, alle sezioni modulo sulle pagine dei dettagli, nei passi delle procedure guidate e così via.
<b>Elenchi</b>	
Testo intestazione elenco	Questo campo fa riferimento al colore del testo nella barra del filtro e nella barra del piè di pagina dell'elenco.
Sfondo intestazione elenco	Questo campo fa riferimento al colore di sfondo sulla barra del filtro e al piè di pagina dell'elenco che contiene le icone di navigazione dell'elenco.
Testo intestazione colonna	Questo campo fa riferimento al colore del testo utilizzato nelle intestazioni di colonna.
Sfondo intestazione colonna	Questo campo fa riferimento al colore di sfondo negli elenchi correlati, negli elenchi completi e così via.

- 8** (Facoltativo) Se si desidera aggiungere collegamenti globali personalizzati al proprio tema, fare clic su Nuovo nella sezione Collegamenti globali.

Viene visualizzata la pagina di modifica del collegamento.

- 9** Immettere le informazioni riportate di seguito.

- **Nome collegamento.** Immettere il nome del collegamento globale che si desidera aggiungere al tema.
- **Tipo.** Selezionare Intestazione o Piè di pagina dal menu, a seconda che si desideri posizionare il collegamento globale nella parte superiore o inferiore della pagina.
- **URL collegamento.** Immettere l'URL del collegamento globale.
- **Ordine collegamento.** Immettere un valore per indicare l'ordine in cui il collegamento viene visualizzato. Ad esempio, se si immette il numero uno, il collegamento è il primo tra i collegamenti globali.

- 10** (Facoltativo) Se si desidera aggiungere un logo specifico al tema, fare clic su Aggiungi logo nella sezione Logo.

Viene visualizzata la pagina di modifica del logo.

- 11** Fare clic su Sfoglia per individuare l'immagine che si desidera utilizzare come logo di intestazione nel proprio tema.

**NOTA:** è possibile caricare immagini da utilizzare come logo di intestazione con le seguenti estensioni: JPEG, JPG, PNG o GIF. Il logo di intestazione deve misurare circa 70 pixel di altezza e 1680 di larghezza. È necessario disporre dell'autorizzazione necessaria per utilizzare e caricare l'immagine per il proprio tema.

- 12** Immettere le informazioni riportate di seguito.

- **Nome.** Immettere il nome del logo che si desidera aggiungere al tema.

- **Tipo di logo.** Selezionare Intestazione o Piè di pagina dal menu, a seconda di dove si desidera posizionare il logo di intestazione, se nella parte superiore o inferiore della pagina. Se si seleziona Intestazione, il logo di intestazione resta sullo sfondo, dietro i collegamenti e le schede. Se si seleziona Piè di pagina, il logo di piè di pagina viene posizionato in corrispondenza dei collegamenti nella parte inferiore dell'applicazione. Il logo di piè di pagina deve misurare un massimo di 200 pixel di larghezza.

**13** Fare clic su Salva.

**NOTA:** è necessario accedere e scollegarsi da Oracle CRM On Demand per visualizzare l'anteprima del nuovo logo aggiunto al tema.

## Abilitazione di report personalizzati nella home page personale

È possibile specificare i report personalizzati da poter aggiungere a un layout home page personale personalizzato. Questi report personalizzati vengono quindi visualizzati nell'elenco Sezioni disponibili nel passo 2 della procedura guidata layout home page. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione della home page personale, vedere [Personalizzazione della home page personale per l'azienda](#) (a pagina 139).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario salvare i report personalizzati che si desidera attivare nella home page personale. È necessario che il ruolo includa i privilegi per la personalizzazione dell'applicazione e l'amministrazione delle home page.

### *Per specificare un report della home page personalizzato*

- 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 applicazione, fare clic sul collegamento Report personalizzati home page personale.
- 4** Nell'elenco Report personalizzati home page personale, fare clic su Report nuova home page.
- 5** Nel nome Campo, immettere il nome del report personalizzato.
- 6** Nei campi Altezza e Larghezza, selezionare Singolo o Doppio.  
Per visualizzare il report su tutta la home page da sinistra a destra, impostare la larghezza su Doppio. Impostando su Doppio l'altezza, il report avrà il doppio dell'altezza delle altre sezioni presenti nella home page.
- 7** Se necessario, selezionare la casella di controllo Esegui report immediatamente.  
Se si seleziona questa casella di controllo, il report verrà eseguito automaticamente e gli utenti non dovranno fare clic su un collegamento per aggiornare il report.
- 8** Nel campo Percorso report, immettere il percorso del report.

È possibile incollare il percorso del report dalla finestra Apri analisi. Per copiare il percorso del report, effettuare le operazioni descritte di seguito.

- a** Fare clic sul pulsante Apri analisi nella pagina Guida introduttiva a Answers.
- b** Selezionare un report.
- c** Copiare il valore nel campo Elemento.

Ad esempio:

Cartella condivisa: Analisi precostituite/Analytics cronologia fasi di vendita: Report delle vendite dell'ultimo mese

- 9** Fare clic su Salva.

## Ridenominazione dei tipi di record

Per utilizzare terminologia conosciuta dagli utenti, è possibile rinominare i tipi di record. I nomi dei tipi di record predefiniti nell'applicazione potrebbero non corrispondere a quelli utilizzati dall'azienda per determinati tipi di record. In tal caso, è possibile modificare il nome per soddisfare i requisiti specifici.

Quando si modifica il nome di un tipo di record, il nuovo nome viene visualizzato in molte posizioni nell'applicazione, ad esempio:

- Schede e pulsanti
- Elenchi a discesa
- Elenchi filtrati predefiniti, ad esempio l'elenco Tutti i clienti nella home page Cliente
- Barre dei titoli su pagine, ad esempio su pagine dettaglio record ed elenco
- La sezione Crea nella barra delle azioni
- Nomi di sezione pagina
- Notifica e-mail di assegnazione dei record
- Nomi di sezione pagina personalizzati

Ad esempio, è possibile modificare il nome di visualizzazione del cliente in Azienda. La scheda Cliente diventa Azienda e gli altri titoli della sezione cambiano di conseguenza.

Tuttavia, esistono diverse posizioni in cui il nuovo nome non viene visualizzato. Se si modificano i nomi, informare gli utenti che i nuovi nomi non vengono visualizzati in:

- Nomi di elenchi filtrati personalizzati
- Nomi dei campi personalizzati
- Report e analisi
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Pagine della Guida in linea

**NOTA:** la lunghezza massima di tutti i nomi di visualizzazione è di 50 caratteri.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### **Per rinominare un tipo di record**

- 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 applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4** Nella pagina Personalizzazione tipi record, digitare i nuovi nomi nella riga appropriata. È necessario fornire tutte e tre le variazioni per l'applicazione da utilizzare nelle aree appropriate dell'interfaccia: Visualizza nome/singolare, Visualizza nome/plurale e Visualizza nome/breve.

**NOTA:** Visualizza nome/breve viene visualizzato nelle schede, quindi non deve superare 15 caratteri.

- 5** (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue (o quando si sceglie un'altra lingua dall'elenco a discesa Lingua traduzione in questa pagina), il nome aggiornato viene visualizzato in blu e tra parentesi finché non si immettono manualmente le versioni tradotte. Ciò consente di tenere traccia dei termini che è necessario tradurre. Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi di visualizzazione tradotti in precedenza rimangono e non sono influenzati dalla modifica eseguita qui.

- 6** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.
  - a** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
  - b** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
  - c** Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

## **Modifica dell'icona per un tipo di record**

È possibile modificare l'icona associata a un tipo di record e visualizzata sulle schede e nella sezione Crea nella barra delle azioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la personalizzazione dell'applicazione.

#### ***Per modificare l'icona per un tipo di record***

- 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 applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4** Nella pagina Personalizzazione tipi record, fare clic sull'icona di ricerca nel campo Icona per il tipo di record.
- 5** Selezionare un'icona dalla finestra.
- 6** Fare clic su Salva.

## **Aggiunta di tipi di record**

È possibile aggiungere tipi di record personalizzati per l'azienda. Ad esempio, è possibile visualizzare una scheda Ordine a disposizione dei dipendenti. Per aggiungere un nuovo tipo di record, rinominare e configurare uno dei tipi di record dell'oggetto personalizzato in Oracle CRM On Demand.

I tipi di record dell'oggetto personalizzato devono essere resi disponibili per l'azienda dall'Assistenza clienti. Per ulteriori informazioni sull'impostazione di tipi di record dell'oggetto personalizzato per l'azienda, contattare l'Assistenza clienti.

I passi complessivi per l'aggiunta di un tipo di record all'applicazione sono i seguenti:

- 1** Rinominare uno dei tipi di record dell'oggetto personalizzato in modo da soddisfare i requisiti.
- 2** Impostare i campi per il tipo di record. Definire i campi da visualizzare nella pagina dei dettagli del nuovo tipo di record. Un insieme di campi viene automaticamente incluso nella pagina Impostazione campo. È possibile rinominare e utilizzare questi campi e creare campi personalizzati in base ai requisiti.
- 3** Creare layout di pagina per il tipo di record personalizzato in base alle necessità:
- 4** Fornire accesso al layout delle nuove pagine e a sezioni di informazioni correlate per i ruoli utente appropriati.

Ogni nuovo tipo di record aggiunto viene visualizzato in queste aree:

- Sezione Crea nella barra delle azioni
- Sezione Cerca nella barra delle azioni
- Home page del record con una scheda (un'icona predefinita viene visualizzata nella scheda unitamente al nome)

Per impostazione predefinita, la Home page del nuovo record contiene due sezioni: Elenchi e Visualizzati recentemente. Per ogni tipo di record aggiunto, è necessario impostare campi, layout di pagina (pagine Dettaglio e Modifica) e così via.

In generale, i nuovi tipi di record presentano le stesse caratteristiche dei tipi di record forniti per impostazione predefinita. È possibile impostare campi, layout di pagina e pagine elenco specifici per i nuovi tipi di record, ciascuno dei quali contiene un insieme predefinito di campi, inclusi tre campi in cui eseguire ricerche (il campo del nome e due campi di ricerca rapida) e otto su cui applicare filtri ed effettuare operazioni di ordinamento.

Tuttavia, non è possibile utilizzare nuovi tipi di record in:

- Responsabile assegnazione
- previsioni
- storico modifiche
- Assegnazione gruppo predefinita (non è consentita la condivisione attraverso i gruppi)

Inoltre, i nuovi tipi di record hanno le seguenti limitazioni:

- I nuovi tipi di record non possono contenere gruppi di indirizzi specifici del paese
- Per impostazione predefinita, solo il campo Nome è obbligatorio nei nuovi tipi di record
- Sul nuovo tipo di record non viene eseguito alcun controllo dei duplicati

Per informazioni sull'utilizzo di servizi Web con nuovi tipi di record, vedere [Download di file WSDL e di schema](#) (a pagina 603).

**Procedure preliminari.** Tenere presente quanto riportato di seguito.

- I tipi di record dell'oggetto personalizzato devono essere impostati per l'azienda dall'Assistenza clienti. Per ulteriori informazioni, contattare l'Assistenza clienti.
- Per eseguire tale procedura, il ruolo dell'utente deve includere sia il privilegio Personalizza applicazione che il privilegio per la personalizzazione dell'applicazione appropriato all'oggetto personalizzato in uso per il nuovo tipo di record. Esistono singoli privilegi per tipi di record dell'oggetto personalizzato 01, 02 e 03, ad esempio il privilegio Personalizza applicazione - Gestisci oggetto personalizzato 01. Per altri tipi di record dell'oggetto personalizzato, ciascun privilegio è applicabile a un gruppo di oggetti personalizzati, ad esempio il privilegio Personalizza applicazione - Gestisci oggetti personalizzati 4-10.

### ***Per aggiungere un tipo di record***

- 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 applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4** Nella riga del tipo di record dell'oggetto personalizzato in uso, inserire le informazioni, ad esempio immettere Ordine.

Per ulteriori informazioni, vedere [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 145). Una volta ridenominato, il tipo di record viene visualizzato sotto il nuovo nome nelle sezioni Impostazione dei tipi di record nella pagina Personalizzazione applicazione, sostituendo il collegamento per il tipo di record dell'oggetto personalizzato.



5 Fare clic su Salva.

6 Nella sezione Impostazione dei tipi di record nella pagina Personalizzazione applicazione, fare clic sul collegamento per il nuovo tipo di record.

7 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione campo.

8 Nella pagina Impostazione campo, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- (Consigliato) Fare clic su Rinomina campi e rietichettare il campo Nome.

Il campo Nome è il campo predefinito per questo tipo di record. Viene visualizzato in Elementi eliminati, la sezione Visualizzati recentemente nella barra Azione e nelle finestre di ricerca.

In tutta l'applicazione, ogni tipo di record presenta un campo denominato Nome, preceduto dal tipo di record (Nome cliente, Nome opportunità e così via). Pertanto, se si aggiunge una scheda Ordine, è possibile rietichettare il campo Nome come Nome ordine.

- Fare clic su Nuovi campi e aggiungere i campi personalizzati.

Le stesse restrizioni sono valide per questi tipi di record e per i campi personalizzati relativi ai tipi di record predefiniti.

- Fare clic su Rinomina campi e specificare i campi in cui eseguire ricerche per questo tipo di record. Compilare le righe Ricerca rapida 1 e Ricerca rapida 2 con i nomi dei campi richiesti. Se l'azienda utilizza la Ricerca mirata, questi campi vengono visualizzati nella sezione Cerca nella barra delle azioni.

Ad esempio, se si aggiunge una scheda Ordine, è possibile designare un campo Numero ordine come uno dei campi Ricerca rapida. Quando un dipendente seleziona Ordine dalla sezione Cerca, Numero ordine viene visualizzato come un campo in cui effettuare la ricerca.

- Fare clic su Rinomina campi e specificare i campi da visualizzare come intestazioni di colonna in elenchi. Compilare le righe indicizzate con i nomi dei campi richiesti. In questo modo vengono determinati i campi che è possibile utilizzare per ordinare e filtrare i record.

9 Impostare le pagine Modifica e Dettaglio per il nuovo tipo di record.

è possibile aggiungere campi alle pagine Modifica del record, raggruppare i campi in sezioni separate e ridenominare le sezioni.

Per creare relazioni con altri tipi di record, aggiungere i campi (Cliente, Contatto, Opportunità e così via) ai layout di pagina. In questo modo viene creata un'icona Ricerca accanto al campo, in cui gli utenti possono collegare i record esistenti al nuovo tipo di record.

è possibile aggiungere sezioni di informazioni correlate alle pagine Dettaglio.

Quando si aggiunge Team come sezione di informazioni correlate, gli utenti possono condividere questo record con i membri del team record dopo record.

**NOTA:** la sezione relativa alle informazioni correlate al team è supportata su tipi di record degli oggetti personalizzati 01, 02 e 03. Tale sezione non è supportata su altri tipi di record dell'oggetto personalizzato.

Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

10 (Facoltativo) Aggiungere il nuovo tipo di record come campo in altre pagine Modifica del record o come una sezione di informazioni correlate in altre pagine Dettaglio del record.

- 11** Aggiungere il layout di pagina a ruoli utente in base alle necessità. Per istruzioni, vedere [Aggiunta dei ruoli](#) (vedere "[Aggiunta di ruoli](#)" a pagina 232).

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati](#) (a pagina 154)

## Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica

L'applicazione non consente di modificare i nomi dei campi o i valori dell'elenco di selezione che utilizza per previsioni e report. Tuttavia, alcuni elenchi preimpostati, ad esempio elenchi su home page, selezionano record da includere in base ai valori dell'elenco di selezione. L'applicazione utilizza il codice indipendente dalla lingua sottostante per determinare quali record includere negli elenchi standard. Pertanto, è possibile rinominare valori dell'elenco di selezione e campi senza influire su questi elenchi.

**NOTA:**In Oracle CRM On Demand (l'applicazione standard) la priorità dei task viene indicata negli elenchi dei task mediante frecce. Un freccia in su indica la priorità di tipo 1-Alto, l'assenza di freccia indica la priorità di tipo 2-Medio e una freccia in giù indica la priorità di tipo 3-Basso.

Se si modificano i valori dell'elenco di selezione predefiniti per il campo Priorità nel record delle attività, è possibile che la freccia non venga visualizzata nell'elenco dei task in tale campo.

## Informazioni sulle configurazioni degli allegati

A seconda del tipo di record, i file possono essere allegati ai record secondo le modalità riportate di seguito.

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

### Informazioni sulla configurazione dell'elemento correlato Allegati

Nei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati è possibile configurare layout di pagina e ruoli utente per consentire agli utenti di collegare più allegati a un record padre. Ogni elemento allegato può contenere un file o un URL. Per consentire agli utenti di allegare file e URL secondo queste modalità, è necessario configurare i layout di pagina e i ruoli utente come riportato di seguito.

- La sezione Allegati deve essere disponibile come sezione di informazioni correlate nel layout di pagina per il tipo di record padre.
- Il ruolo utente deve disporre delle autorizzazioni necessarie per il tipo di record Allegato.
- I profili di accesso per il ruolo utente devono disporre dell'accesso appropriato al tipo di record correlato Allegati nell'impostazione di accesso per il tipo di record padre.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100) e [Specificazione dei layout di pagina dinamici](#) (a pagina 119). Per ulteriori

informazioni sulla configurazione dei ruoli utente e dei profili di accesso, vedere [Gestione utenti e controlli degli accessi](#) (a pagina 155).

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 un utente elimina un record padre con allegati collegati tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vengono eliminati anche gli allegati.

Gli amministratori dell'azienda possono visualizzare i dettagli degli allegati aggiunti tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione degli allegati dell'azienda](#) (a pagina 636).

## Informazioni sulla configurazione dei campi allegato

I campi allegato consentono agli utenti di allegare un singolo file a un record. Sono supportati per i tipi di record seguenti:

- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi
- 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 i record collegati e i file allegati non vengono eliminati dal database di Oracle CRM On Demand quando si elimina il record padre. Ad esempio, quando un utente elimina un record di Richiesta MDF, tutti i record Allegato 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 alcuni di questi tipi di record i campi allegato vengono esposti nel layout di pagina standard in Oracle CRM On Demand. In base alle esigenze, è possibile esporre i campi allegato nei layout delle pagine Dettaglio per tutti i tipi di record elencati. Di seguito vengono descritti i tre campi allegato esistenti.

- **Allegato.** All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record. Dopo il caricamento di un file, il campo mostra il nome e la dimensione del file allegato nella pagina dei dettagli di un record. 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 consentire agli utenti di allegare un file a un record, è necessario esporre il campo nel layout di pagina. Il campo Allegato non può essere utilizzato come campo di ricerca, in quanto il nome e la dimensione file che vi sono visualizzati sono valori calcolati.
- **Allegato: Nome file.** Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico con il nome del file caricato dall'utente. Il campo Allegato: Nome file può essere utilizzato come campo di ricerca. L'esposizione di questo campo è facoltativa.
- **Allegato: Dimensione (in byte).** Questo campo visualizza la dimensione dell'allegato. L'esposizione di questo campo è facoltativa.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100) e [Specifica dei layout di pagina dinamici](#) (vedere "Specificazione dei layout di pagina dinamici" a pagina 119).

## Informazioni sulla configurazione degli oggetti personalizzati e dei campi allegato

È possibile configurare i tipi di record Oggetto personalizzato secondo le modalità descritte di seguito per soddisfare le esigenze commerciali dell'azienda.

- È possibile configurare un tipo di record Oggetto personalizzato come tipo di record correlato a un altro tipo di record. I tipi di record Oggetto personalizzato sono supportati come tipi di record correlati dalla maggior parte dei tipi di record principali in Oracle CRM On Demand.

In una configurazione del genere viene definita una relazione uno-a-molti tra il record padre e il tipo di record collegato. Quando i campi allegato vengono esposti nel tipo di record collegato, questa configurazione consente agli utenti di collegare più allegati (uno per ogni record figlio) al record padre.

Ad esempio, è possibile esporre i campi allegato nella pagina Dettaglio per l'Oggetto personalizzato 04 e quindi rinominare l'Oggetto personalizzato 04 in modo che diventi *Allegato obiettivo*. In seguito il nuovo tipo di record Allegato obiettivo potrà essere reso disponibile come sezione Informazioni correlate del tipo di record Obiettivo.

- È possibile configurare i tipi di record Oggetto personalizzato in relazioni di tipo molti-a-molti con altri tipi di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati](#) (a pagina 154).
- È possibile configurare un tipo di record Oggetto personalizzato per utilizzarlo come tipo di record allegato e renderlo disponibile come tipo di record di livello superiore, con scheda, home page, elenchi ed altri elementi propri.

Una configurazione di questa tipo consente di concedere l'accesso alla documentazione che interessa un gran numero di utenti e di effettuare ricerche degli allegati caricati nei record del tipo di record allegato personalizzato.

Come per qualsiasi altro tipo di record, è necessario assicurarsi che gli utenti dispongano dei livelli di accesso appropriati nei ruoli utente e nei profili di accesso per consentire loro di utilizzare i tipi di record che

supportano i campi allegato. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei ruoli utente e dei profili di accesso, vedere [Gestione utenti e controlli degli accessi](#) (a pagina 155).

**NOTA:** quando un tipo di record Oggetto personalizzato è configurato come record correlato di un altro tipo di record, i record Oggetto personalizzato collegati e i file allegati non vengono eliminati dal database di Oracle CRM On Demand quando si elimina il record padre. Nell'esempio descritto in precedenza, in cui un tipo di record *Allegato obiettivo* personalizzato è collegato a tipo di record Obiettivo, se un utente elimina il record Obiettivo padre, i record Allegato obiettivo collegati e i file allegati non verranno eliminati dal database.

## Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati

Per impostazione predefinita, tutte le relazioni tra gli oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e altri tipi di record sono da molti a molti. Tuttavia, per tutti gli altri tipi di record di oggetti personalizzati (ad esempio, Oggetto personalizzato 04) qualsiasi relazione tra il tipo di record oggetto personalizzato e un altro tipo di record (inclusi altri tipi di record oggetti personalizzati) è per impostazione predefinita da uno a molti.

È possibile creare relazioni da molti a molti per i tipi di record oggetti personalizzati utilizzando un altro tipo di record oggetto personalizzato come una tabella di intersezione.

### Esempio di creazione di una relazione da molti a molti

Un'azienda è proprietaria e gestisce alcuni centri di conferenze e offre servizi di conferenze ad altre aziende, clienti governativi e così via. Sarà necessario utilizzare un tipo di record oggetto personalizzato per tenere traccia delle informazioni relative agli eventi e un altro tipo di record oggetto personalizzato per tenere traccia delle informazioni relative alle sale utilizzate per ciascun evento. Ogni sala viene utilizzata per molti eventi e ogni evento può utilizzare un certo numero di sale ed è pertanto necessario impostare una relazione da molti a molti tra i tipi di record.

Per creare questa relazione da molti a molti, è possibile utilizzare un terzo tipo di record oggetti personalizzati come una tabella di intersezione che tenga traccia delle informazioni relative alla prenotazione di ciascuna sala o delle sessioni. È quindi possibile creare una relazione da uno a molti tra sale e sessioni e una relazione da uno a molti tra eventi e sessioni, il che creerà una relazione da molti a molti tra sale ed eventi.

La procedura riportata di seguito descrive come configurare i tipi di record e le relazioni per questo esempio. Per i nuovi tipi di record sono utilizzati gli oggetti 04, 05 e 06.

#### **Per configurare una relazione da molti a molti**

- 1 Se i tipi di record oggetti personalizzati che si desidera utilizzare non sono impostati per l'azienda, contattare l'Assistenza clienti per richiederne l'impostazione.
- 2 Una volta impostati gli oggetti personalizzati ad opera dell'Assistenza clienti, rinominare i tipi di record degli oggetti personalizzati 04, 05 e 06 come Sala, Evento e Sessione rispettivamente.

Per informazioni sulla ridenominazione dei tipi di record, vedere [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 145).

- 3** Per ciascun ruolo utente che richiede l'accesso ai nuovi tipi di record, impostare il livello di accesso necessario in Passo 2 - Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Il livello di accesso è determinato dall'utente, in base alle responsabilità dell'utente.

Per informazioni sull'impostazione dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

- 4** Per ciascun ruolo utente che richieda l'accesso a nuovi tipi di record, configurare il profilo di accesso per i nuovi tipi di record.

Come minimo è necessario impostare quanto segue:

- Per il nuovo tipo di record Sala, concedere l'accesso per la visualizzazione alla sezione di informazioni correlate alla nuova sessione.
- Per il nuovo tipo di record Evento, concedere l'accesso per la visualizzazione alla sezione di informazioni correlate alla nuova sessione.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei profili di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221).

- 5** Creare nuovi layout di pagina per i nuovi tipi di record:

- Nel layout di pagina Dettaglio per il nuovo tipo di record Sala, includere il nuovo tipo di record Sessione come sezione di informazioni correlate.
- Nel layout di pagina Dettaglio per il nuovo tipo di record Evento, includere il nuovo tipo di record Sessione come sezione di informazioni correlate.

Per ulteriori informazioni sull'impostazioni di layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

- 6** Per ciascun ruolo utente che richieda l'accesso a nuovi tipi di record, assegnare i layout di pagina creati al Passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli.

Per informazioni sull'impostazione dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

**NOTA:** oltre alle modifiche della configurazione descritte nella procedura precedente, è possibile personalizzare i nuovi tipi di record nello stesso modo in cui si personalizzano altri tipi di record. Per informazioni sulla personalizzazione dei tipi di record, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 70).

## Gestione utenti e controlli degli accessi

In questo argomento vengono fornite informazioni sulla gestione degli utenti e il controllo dell'accesso.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi appropriati.
  - Per l'impostazione degli utenti, il ruolo deve includere il privilegio Gestisci utenti e accesso o il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

**NOTA:** gli utenti che dispongono del privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner possono impostare gli utenti solo nella propria organizzazione partner.

- Per l'impostazione dei gruppi, dei profili e dei ruoli nell'azienda, il ruolo deve includere il privilegio Gestisci utenti e accesso.
- Per l'impostazione dei registri, il ruolo deve includere il privilegio di gestione dei registri.
- Per l'impostazione dei territori nell'azienda, il ruolo deve includere il privilegio di gestione dei territori.
- Confrontare il numero di licenze con il numero degli utenti che devono essere attivi. Tenere presente che solo gli utenti attivi possono accedere a Oracle CRM On Demand il numero totale degli utenti attivi non deve superare il numero di licenze concesse all'azienda. Per ulteriori informazioni sulla verifica dello stato delle licenze, vedere [Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi](#) (a pagina 29).
- Leggere le informazioni di base sui ruoli e i profili di accesso. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.
  - [Gestione dei ruoli](#) (vedere "Gestione ruolo" a pagina 226)
  - [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 227)
  - [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
  - [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali](#) (a pagina 199)
  - [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato](#) (vedere "Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati" a pagina 200)
  - [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- Determinare i profili da utilizzare per gestire l'accesso ai dati per registri, ruoli e team.
- Determinare il ruolo da assegnare a ciascun utente e al responsabile di ciascun utente. Se l'organizzazione richiede ruoli aggiuntivi per soddisfare più settori, creare i nuovi ruoli richiesti.

L'impostazione cumulativa di tutti gli utenti dell'azienda definisce la gerarchia per la gestione dei report e le quote di vendita dell'azienda.

Singolarmente, per ogni utente dell'azienda, è necessario specificare un ruolo utente. Un ruolo utente e il profilo di accesso associato determinano l'accesso di un dipendente a schede, funzioni e record. Determinano inoltre i layout di pagina visualizzati dall'utente durante l'utilizzo dell'applicazione.

Fare clic su un argomento per visualizzare la procedura di gestione di utenti, profili di accesso, ruoli, registri personalizzati e gruppi:

- [Impostazione di utenti](#) (a pagina 158)
- [Impostazione delle quote di vendita degli utenti](#) (a pagina 172)
- [Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente](#) (a pagina 172)
- [Modifica dell'ID utente di un utente](#) (a pagina 173)
- [Reimpostazione della password di un utente](#) (a pagina 174)
- [Analisi dell'attività di accesso per un utente](#) (a pagina 175)
- [Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti](#) (a pagina 175)
- [Gestione di utenti delegati \(amministratore\)](#) (a pagina 177)
- [Creazione di periodi di magazzino per gli utenti](#) (a pagina 179)
- [Disattivazione di utenti](#) (a pagina 180)



- [Processo di impostazione degli amministratori dei partner \(amministratore\)](#) (a pagina 181)
- [Impostazione di utenti \(partner\)](#) (a pagina 183)
- [Modifica dell'ID utente di un utente \(Partner\)](#) (a pagina 185)
- [Reimpostazione della password di un utente \(Partner\)](#) (a pagina 186)
- [Disattivazione di utenti \(partner\)](#) (a pagina 186)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232)
- [Processo di impostazione dei registri](#) (a pagina 263)
- [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore](#) (a pagina 264)
- [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri](#) (a pagina 268)
- [Configurazione delle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 269)
- [Creazione di registri e gerarchie di registri](#) (a pagina 270)
- [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 272)
- [Creazione dei profili di accesso per i registri](#) (vedere "[Creazione di profili di accesso per i registri](#)" a pagina 275)
- [Abilitazione dei registri per l'azienda](#) (a pagina 276)
- [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#) (a pagina 277)
- [Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record](#) (vedere "[Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record](#)" a pagina 280)
- [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 281)
- [Impostazione di gruppi](#) (a pagina 288)
- [Impostazione di territori](#) (a pagina 291)

**SUGGERIMENTO:** prendere in considerazione la possibilità di impostare un utente di prova per ciascun ruolo. Quindi, attivare gli utenti di prova per assicurarsi che le configurazioni siano impostate correttamente prima di attivare altri utenti. Non attivare altri utenti fino al completamento di tutte le attività di impostazione utente, inclusi i diritti di accesso, layout del ruolo, gerarchia per la gestione dei report e la condivisione dei dati, workflow e qualsiasi altra personalizzazione del processo aziendale. Ricordare di disattivare gli utenti di prova al completamento della prova.

## Gestione utenti

Un utente è un'entità in Oracle CRM On Demand che dispone o meno della possibilità di interagire con Oracle CRM On Demand. Ad esempio, un utente può essere un dipendente dell'azienda, un partner o un'applicazione esterna. Gli utenti possono essere attivi o inattivi. Gli utenti attivi possono interagire con Oracle CRM On Demand, gli utenti inattivi no. Per interagire con Oracle CRM On Demand, un utente attivo deve essere autenticato in base ai criteri di accesso e di password impostati per l'azienda. Per ulteriori informazioni sui criteri di accesso e di password, vedere [Informazioni sui criteri di accesso e di password](#) (a pagina 30).

A ciascun utente è assegnato un ruolo. Lo stesso ruolo può essere assegnato a più utenti. Un ruolo in Oracle CRM On Demand è simile a una funzione aziendale effettuata da un utente in un'organizzazione, ad esempio la funzione di esecutivo vendite o di responsabile del servizio. All'interno dell'organizzazione, la funzione aziendale concede determinati privilegi e autorizzazioni univoche per la funzione aziendale specifica. Nello stesso modo, nel contesto di Oracle CRM On Demand, un ruolo definisce i seguenti elementi:

- le funzioni di Oracle CRM On Demand per le quali l'utente dispone dei privilegi di utilizzo;
- il set di autorizzazioni concesso a un utente per utilizzare le informazioni protette;
- le impostazioni dell'interfaccia utente per la visualizzazione delle informazioni.

Per ulteriori informazioni sui ruoli, vedere [Gestione dei ruoli](#) (vedere "[Gestione ruolo](#)" a pagina 226). Per la gestione degli utenti, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- [Impostazione di utenti](#) (a pagina 158)
- [Impostazione delle quote di vendita degli utenti](#) (a pagina 172)
- [Modifica dell'ID utente di un utente](#) (a pagina 173)
- [Reimpostazione della password di un utente](#) (a pagina 174)
- [Analisi dell'attività di accesso per un utente](#) (a pagina 175)
- [Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti](#) (a pagina 175)
- [Gestione di utenti delegati \(amministratore\)](#) (a pagina 177)
- [Creazione di periodi di magazzino per gli utenti](#) (a pagina 179)
- [Disattivazione di utenti](#) (a pagina 180)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla gestione degli utenti, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sui layout di pagina utente](#) (a pagina 170)
- [Informazioni sulla delega degli utenti](#) (a pagina 176)
- [Campi utente](#) (a pagina 161)
- Visualizzazione dello storico modifiche per i record
- [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 115)

## Impostazione di utenti

Quando si imposta un utente è necessario prestare una particolare attenzione ai campi descritti di seguito, in quanto determinano a cosa l'utente può accedere e cosa può visualizzare e fare.

- **Campo Stato.** Durante la prima impostazione, è possibile consentire all'utente di accedere immediatamente a Oracle CRM On Demand impostandone lo stato su Attivo e richiedendo a Oracle CRM On Demand di inviare le necessarie informazioni di accesso mediante la selezione dell'opzione appropriata del record utente al momento del salvataggio del record.

In alternativa, se si desidera che l'utente possa accedere a Oracle CRM On Demand solo in un secondo momento, configurarne il record e impostarne lo stato su Inattivo. Quando sarà necessario consentire all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand, sarà sufficiente modificarne lo stato in Attivo e usare la funzionalità di reimpostazione della password per inviare le informazioni di accesso all'utente via e-mail.

- **Campo Riporta a o campo Riporta a (Alias).** La struttura gerarchica determina gli utenti per i quali i responsabili potranno visualizzare i record. Determina inoltre quali dati di quali utenti verranno inclusi nei calcoli per le previsioni, oltre che i prospetti destinati a responsabili e dirigenti. La pagina in cui si impostano gli utenti può contenere il campo Riporta a oppure il campo Riporta a (Alias), ma non può contenere entrambi. Per ulteriori informazioni sui campi Riporta a e Riporta a (Alias), vedere [Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a \(Alias\) nei record utente](#) (a pagina 171).

**SUGGERIMENTO:** immettere per primi gli utenti che si trovano nella parte superiore della gerarchia aziendale.

- **Campo Ruolo.** Il ruolo dell'utente determina l'accesso dell'utente a schede, funzioni, record e layout di pagina.

**NOTA:** per importare i record utente è possibile usare la procedura di importazione. Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 390).

## Informazioni sulle modalità di accesso per i nuovi utenti

Per accedere a Oracle CRM On Demand, un nuovo utente deve disporre di un URL temporaneo per Oracle CRM On Demand e di una password temporanea. È possibile fare in modo che Oracle CRM On Demand invii le informazioni di accesso all'utente quando se ne crea l'account oppure in un secondo momento, come descritto di seguito.

- Se si desidera inviare le informazioni di accesso quando si imposta l'account utente, selezionare la casella di controllo di e-mail nel record dell'utente prima di salvare il record dell'utente per la prima volta.

A seconda delle modalità di creazione del record utente adottate, cioè uso del pulsante Aggiunta rapida o uso del pulsante Aggiungi utente, le caselle di controllo di e-mail avranno i nomi seguenti:

- casella di controllo E-mail nella pagina Aggiunta rapida;
- casella di controllo Invia password temporanea quando si fa clic su Salva nella pagina Modifica utente.

Tenere presente che è necessario selezionare la casella di controllo prima di salvare il record per la prima volta se si desidera che le informazioni vengano inviate immediatamente all'utente. Le informazioni di accesso vengono inviate all'utente tramite posta elettronica, in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
  - il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea e i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.
- Se si desidera inviare le informazioni di accesso all'utente solo in seguito, non selezionare la casella di controllo di e-mail durante la creazione del record utente.

Quando in seguito sarà necessario inviare le informazioni di accesso all'utente sarà sufficiente impostare Oracle CRM On Demand per l'invio facendo clic sul pulsante Reimposta password nel record utente. Quando si fa clic sul pulsante Reimposta password le informazioni di accesso vengono inviate all'utente via e-mail in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;

- il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea.

In questo caso la e-mail non include i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.

### Informazioni sull'eliminazione degli utenti

Non è possibile eliminare gli utenti. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su Inattivo.

**Procedure preliminari.** Per impostare gli utenti nella propria azienda, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti e accesso.

#### *Per impostare un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, effettuare una delle seguenti operazioni.

- Per aggiungere un nuovo utente, fare clic su Nuovo utente.
- Per aggiungere diversi utenti velocemente, fare clic su Aggiunta rapida.

La pagina Aggiunta rapida si apre automaticamente per consentire l'immissione di informazioni obbligatorie e limitate per ciascun utente. Ad esempio, non è possibile specificare la gerarchia per la gestione dei prospecti.

**NOTA:** se sono stati definiti altri campi Utente obbligatori, oltre a quelli della pagina Aggiunta rapida, non sarà possibile usare il metodo Aggiunta rapida.

Dopo aver immesso le informazioni nella finestra Aggiunta rapida, fare clic su Salva. Verrà visualizzata la pagina Elenco utenti.

- Per modificare le informazioni su un utente, fare clic sul cognome e, nella pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica utente, completare le informazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente](#) (a pagina 161).
  - 6 Salvare il record.

**SUGGERIMENTO:** è possibile limitare i record utente visualizzabili mediante la creazione di elenchi filtrati. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi](#).

#### *Per aprire un elenco filtrato di utenti*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.

- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Dalla pagina Elenco utenti, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa.

## Campi utente

Durante l'impostazione di un utente, è necessario prestare particolare attenzione alla compilazione dei seguenti campi:

- Stato
- Riporta a oppure Riporta a (Alias), a seconda di quale campo appare nel layout di pagina dell'utente
- Ruolo

Le informazioni specificate in questi campi determinano il tipo di accesso, di visualizzazione e di attività consentite all'utente.

Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni sui campi per gli utenti. Per visualizzare tutti i campi elencati nella tabella, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti e accesso. Alcuni campi visualizzati sono di sola lettura. Tenere presente che alcuni campi sono di sola lettura e che i campi effettivamente visibili potrebbero essere diversi da quelli indicati a seconda della modalità adottata per accedere alla pagina Dettaglio utente, ovvero navigazione dalla pagina Elenco utenti o espansione di un nome utente in un record. Queste differenze si verificano poiché vengono utilizzati layout di pagina diversi per queste pagine di dettagli. Per ulteriori informazioni sui layout di pagina utente, vedere [Informazioni sui layout di pagina utente](#) (a pagina 170).

Campo	Descrizione
<b>Sezione Informazioni chiave utente</b>	
Stato	Lo stato indica se l'utente è attivo o inattivo. Per informazioni sulla sequenza di impostazione delle password e sull'attivazione degli utenti, vedere <a href="#">Impostazione di utenti</a> (a pagina 158) e <a href="#">Reimpostazione di tutte le password</a> (a pagina 39).  <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non consente di eliminare gli utenti. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su <b>Inattivo</b> .
Riporta a	Il responsabile dell'utente. Ogni utente deve essere un subordinato di un responsabile per i task di report e previsione.  <b>NOTA:</b> in base ai layout di pagina dell'utente impostati per l'azienda, può essere presente il campo Riporta a (Alias) al posto del campo Riporta a. Nel campo Riporta a (Alias) viene visualizzato l'identificativo breve del responsabile dell'utente.
Organizzazione partner	Il nome dell'organizzazione partner alla quale appartiene l'utente. Questo campo viene popolato solo per gli utenti membri di un'organizzazione

Campo	Descrizione
	<p>partner.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti membri di un'organizzazione partner il cui ruolo include il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner possono aggiungere come utenti altri membri della propria organizzazione in Oracle CRM On Demand. Se il proprio ruolo utente consente di impostare gli utenti che fanno parte dell'organizzazione partner, questo campo sarà di sola lettura.</p>
Ruolo	Il ruolo assegnato all'utente. Per informazioni sui ruoli, vedere <a href="#">Gestione dei ruoli</a> (vedere "Gestione ruolo" a pagina 226).
Gruppo primario	Il gruppo al quale è stato aggiunto l'utente. Sola lettura.
Registro predefinito per Analytics	(Facoltativo) Il registro utente o il registro personalizzato che l'utente visualizza per impostazione predefinita nel Selettore Registro delle home page Report e Dashboard. Questa impostazione del record utente non limita l'accesso dell'utente ai dati. L'utente può selezionare un registro diverso nel Selettore Registro.
Registro predefinito	(Facoltativo) Il registro utente o il registro personalizzato che l'utente visualizza per impostazione predefinita nel Selettore Registro quando accede a un'area qualsiasi diversa dalla scheda Report. Questa impostazione del record utente non limita l'accesso dell'utente ai record. L'utente può selezionare un registro diverso nel Selettore Registro.
<b>Sezione Informazioni dettaglio utente</b>	
Alias	<p>Un breve identificativo dell'utente, ad esempio il nome preferito o lo pseudonimo dell'utente.</p> <p>Quando si aggiungono nuovi utenti tramite la pagina Aggiunta rapida, l'alias sarà costituito da tutti i caratteri che precedono il segno @ nell'indirizzo e-mail.</p>
ID utente	<p>Un identificativo di sistema univoco che l'utente deve usare per accedere a Oracle CRM On Demand.</p> <p>Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o uno dei caratteri speciali</p>

Campo	Descrizione
	seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asterisco (*)</li> <li>■ Barra rovesciata (\)</li> <li>■ Cancelletto (#)</li> <li>■ Punto interrogativo (?)</li> <li>■ Barra (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul>
E-mail	L'indirizzo e-mail completo dell'utente, ad esempio isample@companysample.com. Per ottenere l'accesso Oracle CRM On Demand l'utente deve disporre di un indirizzo e-mail valido.  Il numero massimo di caratteri che un indirizzo e-mail può contenere è limitato a 100.
ID di accesso utente	Campo di sola lettura. Questo valore è una combinazione dell'ID di accesso azienda e dell'ID utente ed è l'identificativo di sistema univoco che l'utente deve usare per accedere a Oracle CRM On Demand.
<b>Preferenze del contatto</b>	
Non richiamare	Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve chiamate da Oracle CRM On Demand Marketing.
Non inviare posta	Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve lettere o opuscoli da Oracle CRM On Demand Marketing.
Non inviare e-mail	Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve e-mail da Oracle CRM On Demand Marketing.
Invia sempre avvisi critici	Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente riceve e-mail con informazioni importanti da Oracle CRM On Demand. I messaggi ricevuti contengono quanto riportato di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informazioni critiche sugli aggiornamenti di prodotto e le modifiche di servizio per Oracle CRM On Demand e i prodotti correlati.</li> <li>■ Istruzioni e pianificazioni per gli aggiornamenti a nuove release principali.</li> <li>■ Comunicazioni ad alta priorità o di urgenza per</li> </ul>

Campo	Descrizione
	<p>completare i normali processi di supporto (ad esempio, in caso di errore hardware).</p> <p>Questa casella di controllo può essere aggiornata per gli utenti solo dagli amministratori dell'azienda. Per i contatti principali è abilitata in modo automatico.</p> <p><b>NOTA:</b> 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>
<b>Sezione Informazioni geografiche utente</b>	
Lingua, Impostazioni internazionali, Valuta, Fuso orario	<p>Se non si imposta alcun valore in questi campi, verranno usati i valori predefiniti impostati per l'azienda. È possibile modificare i valori per l'utente. Gli utenti possono inoltre sovrascrivere tali impostazioni quando modificano le preferenze personali.</p>
<b>Informazioni sicurezza utente</b>	
Aree oggetto reporting	<p>Questa impostazione definisce la visibilità dei record delle aree argomenti in tempo reale di Oracle CRM On Demand Answers. I valori consentiti sono Visibilità responsabile e Visibilità team. Se non si imposta alcun valore in questo campo, verrà usato il valore predefinito impostato per l'azienda. È possibile modificare il valore per l'utente. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali.</p>
Aree oggetto cronologia	<p>Questa impostazione definisce la visibilità dei record delle aree argomenti di cronologia di Oracle CRM On Demand Answers. I valori consentiti sono Visibilità responsabile, Visibilità team e Visibilità completa. Se non si imposta alcun valore in questo campo, verrà usato il valore predefinito impostato per l'azienda. È possibile modificare il valore per l'utente. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali. Sono consentiti i valori descritti di seguito.</p> <p>■ <b>Visibilità responsabile.</b> Consente all'utente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui</p>



Campo	Descrizione
	<p>sono proprietari i subordinati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilità team.</b> Consente all'utente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team.</li> <li>■ <b>Visibilità completa.</b> Consente all'utente di visualizzare i dati di cui è proprietario, i dati condivisi attivamente e passivamente nonché i dati di cui sono proprietari i subordinati e che i subordinati hanno condiviso.</li> </ul>
Lettura di tutti i record basata su ruolo	<p>Questa impostazione determina se Oracle CRM On Demand Reports usa l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record. L'impostazione Diritto di lettura di tutti i record determina se un ruolo utente dispone della visibilità per tutti i record di un oggetto specifico (ad esempio Cliente, Opportunità, Contatto e così via) in Oracle CRM On Demand. Questa impostazione viene definita nella pagina dell'accesso del tipo di record nella Procedura guidata gestione ruoli. Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata su un oggetto qualsiasi per un ruolo utente, l'utente potrà vedere anche tutti i record di tale oggetto specifico in Oracle CRM On Demand Reports.</p>
ID univoco esterno	<p>È possibile usare questo campo per memorizzare un identificativo per l'utente in un sistema esterno.</p>
ID integrazione	<p>In questo campo è possibile immettere un valore oppure consentire l'inserimento di un valore predefinito. A seconda della modalità di creazione del record utente, il campo ID integrazione assume un valore predefinito come riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i record utente creati mediante l'interfaccia utente: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ se il campo ID integrazione è presente nel layout di pagina e non viene immesso alcun valore, il campo assume l'ID riga temporaneamente allocato per il record utente prima che il record fosse salvato per la prima volta;</li> <li>■ se il campo ID integrazione non è presente nel layout di pagina dell'utente, il campo assume il valore del campo ID riga del record utente.</li> </ul> </li> </ul>

Campo	Descrizione
	<p>■ Per i record utente creati avvalendosi di canali diversi dall'interfaccia utente, se nel campo ID integrazione non viene immesso alcun valore, il campo assume il valore del campo ID riga del record utente.</p> <p>È possibile modificare il valore del campo ID integrazione.</p>
Identificatore esterno per accesso singolo	<p>Se l'azienda è impostata per l'uso di Single Sign-On, l'amministratore può usare questo campo durante la mappatura degli utenti in Oracle CRM On Demand a un sistema esterno invece del campo ID accesso utente.</p> <p>Quando gli utenti visualizzano il proprio profilo personale, questo campo è di sola lettura.</p>
Tipo di autenticazione	<p>Determina le modalità di accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se il tipo di autenticazione a livello aziendale è diverso da ID utente/PWD o accesso singolo, questo campo sarà di sola lettura nel record utente. Se invece il tipo di autenticazione a livello aziendale è ID utente/PWD o accesso singolo, l'amministratore dell'azienda potrà selezionare un valore oppure lasciare vuoto il campo nel record utente secondo le modalità riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Solo ID utente/Password.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente deve eseguire la procedura di accesso specificando l'ID di accesso utente e la password personali per Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Solo accesso singolo.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente deve eseguire la procedura di accesso impostata nell'azienda. Quando questo valore è selezionato, l'utente deve eseguire la procedura di accesso impostata nell'azienda e non può specificare l'ID di accesso utente e la password personali.</li> <li>■ <b>ID utente/PWD o accesso singolo.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente può eseguire la procedura di accesso specificando l'ID di accesso utente e la password personali per Oracle CRM On Demand oppure adottando il metodo dell'azienda.</li> <li>■ <b>Vuoto.</b> Se il campo è vuoto nel profilo utente, verrà usata in modo automatico l'impostazione</li> </ul>

Campo	Descrizione
	<p>Tipo di autenticazione applicata a livello aziendale.</p> <p>Quando gli utenti visualizzano il proprio profilo personale, questo campo è di sola lettura.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'impostazione del tipo di autenticazione a livello aziendale, vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali</a> (a pagina 18).</p>
<b>Sezione Impostazioni comunicazioni</b>	
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 per l'utente, quindi l'utente fa clic su un collegamento numero di telefono, prima che il sistema di telefonia di Oracle Contact On Demand effettui la chiamata verrà visualizzata una finestra Clic per comporre.
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, Giornata precedente e così via. 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 eseguire di nuovo il login.
Visualizza home page comunicazioni attività completate di recente per	Selezionare un valore dal menu per determinare il periodo durante il quale la home page comunicazioni visualizza le attività completate di recente per l'utente, ad esempio Mese precedente, Giornata precedente e così via. 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 eseguire di nuovo il login.
<b>Sezione Informazioni aggiuntive</b>	

Campo	Descrizione
Nome tema	<p>Se non si imposta un valore in questo campo, viene utilizzato il tema predefinito per l'azienda. È possibile sovrascrivere l'impostazione predefinita facendo clic sull'elenco a discesa Nome tema e selezionando il tema desiderato per l'utente. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali.</p> <p><b>NOTA:</b> i temi non hanno effetto sul funzionamento di Oracle CRM On Demand. Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio appropriato, è possibile creare nuovi temi conformi ai requisiti aziendali. Per ulteriori informazioni sui temi, vedere <a href="#">Creazione di nuovi temi</a> (a pagina 140).</p>
Tipo di record di ricerca predefinito	Il tipo di record visualizzato nell'elenco di selezione di ricerca della barra Azione quando l'utente accede a Oracle CRM On Demand.
Mostra pagina di benvenuto all'accesso	<p>Deselezionare questa casella di controllo se si desidera che la pagina di benvenuto non venga visualizzata ogni volta che l'utente accede a Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti possono deselezionare la casella di controllo Mostra pagina di benvenuto all'accesso anche nella pagina di benvenuto quando eseguono l'accesso.</p>
Limite di approvazione del fondo	<p>Questo campo è riservato agli utenti di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>L'importo che questo utente può approvare per ogni richiesta di fondi durante l'impostazione dello stato su Richiesta approvata. Se l'utente tenta di superare il limite prestabilito, viene visualizzato un messaggio di errore e Oracle CRM On Demand impedisce l'approvazione della richiesta di fondi.</p>
Abilita animazione centro messaggi	Determina se la visualizzazione di note nelle pagine relative al centro messaggi e ai dettagli dei record è animata.

Campo	Descrizione
Modalità anteprima record	<p>La modalità di anteprima record dell'utente. In base a questa impostazione, la finestra di anteprima si apre quando l'utente passa il puntatore su un collegamento a un record o quando l'utente 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. Se si seleziona Off in questo campo, la funzionalità di anteprima del record per l'utente viene disattivata.</p> <p>L'impostazione di anteprima del record può essere specificata a livello dell'azienda e dell'utente. L'impostazione a livello dell'utente sovrascrive l'impostazione predefinita per l'azienda. Se questo campo è vuoto, viene utilizzata l'impostazione di anteprima del record predefinita per l'azienda. Gli utenti possono modificare questa impostazione quando modificano le preferenze personali.</p>
Visualizzazione HUD	<p>Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente può vedere i collegamenti alle sezioni delle informazioni correlate di una pagina di dettaglio nella parte inferiore della finestra del browser. I collegamenti consentono all'utente di passare direttamente a una sezione di informazioni correlate senza dover scorrere il contenuto della pagina verso il basso.</p> <p>L'impostazione Visualizzazione HUD può essere specificata a livello di azienda e a livello utente. L'impostazione a livello utente ha la priorità sull'impostazione predefinita dell'azienda. Se questo campo è vuoto, verrà usata l'impostazione di visualizzazione HUD predefinita per l'azienda. Gli utenti possono modificare questa impostazione quando modificano le preferenze personali.</p>
Formato informazioni correlate	<p>Determina se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine di dettaglio dei record vengono visualizzate come elenchi o schede. Se l'opzione Formato informazioni correlate non è impostata nel record dell'utente, viene utilizzata l'impostazione predefinita prevista per il ruolo dell'utente; se l'opzione Formato informazioni correlate non è impostata nel ruolo dell'utente, viene utilizzata l'impostazione predefinita prevista per l'azienda.</p>
Supporto fuso orario utente per	<p>Se questa casella di controllo è presente e selezionata nel profilo dell'utente, le date e le ore</p>

Campo	Descrizione
aree oggetto reporting	<p>visualizzate nei report in tempo reale sono basate sul fuso orario dell'utente. Se questa casella di controllo è deselezionata nel profilo dell'utente, le date e le ore visualizzate nei report sono basate sul fuso orario dell'azienda.</p> <p>Per abilitare questa impostazione per gli utenti, è necessario che l'amministratore dell'azienda aggiunga questo campo al layout di pagina Amministrazione utente per il ruolo dell'amministratore. Per consentire agli utenti di abilitare o disabilitare questa impostazione nel proprio profilo personale, è necessario che l'amministratore dell'azienda aggiunga questo campo alla pagina di layout Proprietario utente per i relativi ruoli utente.</p>

**NOTA:** gli utenti che dispongono dei privilegi appropriati (di solito l'amministratore dell'azienda) possono nominare i delegati per altri utenti. Gli utenti possono anche nominare i delegati per se stessi. Per ulteriori informazioni sulla nomina di delegati, vedere [Informazioni sulla delega degli utenti](#) (a pagina 176), [Aggiunta di utenti delegati](#) e [Gestione di utenti delegati \(amministratore\)](#) (a pagina 177).

## Informazioni sui layout di pagina utente

È possibile definire più tipi di layout della pagina per i record utente. I tipi di layout della pagina corrispondono alle diverse viste dei dettagli dell'utente in Oracle CRM On Demand. Di seguito sono riportati i tipi di layout della pagina Utente disponibili nella pagina Personalizzazione applicazioni utente.

- **Layout di pagina Utente.** Questo tipo di layout di pagina viene usato per le pagine di dettaglio dell'utente che vengono visualizzate quando si espande un nome utente da un record o dagli elenchi Visualizzato di recente o Preferiti. Tutti gli utenti dell'azienda possono visualizzare queste pagine di dettaglio dell'utente. Per i layout di pagina di questo tipo non sono disponibili sezioni di informazioni correlate, pertanto in queste pagine di dettaglio dell'utente non è presente il collegamento Modifica layout.
- **Layout di pagina Amministratore utente.** Questo tipo di layout di pagina viene usato per le pagine di dettaglio dell'utente che vengono visualizzate dalla pagina Elenco utenti sotto Gestione utenti e controlli degli accessi.
- **Layout di pagina Proprietario utente.** Questo tipo di layout di pagina viene usato per la pagina Dettaglio personale in Le mie impostazioni. Gli utenti possono controllare il layout delle sezioni di informazioni correlate nella pagina Dettaglio personale. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica del layout della pagina Dettaglio.
- **Layout della pagina amministrazione partner.** Questo tipo di layout di pagina viene usato per le pagine di dettaglio dell'utente che vengono visualizzate quando gli utenti partner accedono ai record utente dal collegamento Amministrazione automatica partner. Per accedere al collegamento Amministrazione automatica partner, gli utenti partner devono disporre del privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

L'uso di tipi distinti di layout di pagina Utente risulta utile quando i campi Utente contengono dati privati. In questa situazione, non si desidera rendere visibili i campi privati quando un utente espande un nome utente

da un record. È dunque possibile rendere disponibili i campi privati nei layout di pagina di tipo Proprietario utente o Amministratore utente e rendere non disponibili i campi privati nei layout di pagina di tipo Utente.

I layout di pagina vengono assegnati a determinati ruoli. Pertanto, l'assegnazione dei layout di pagina appropriati a un ruolo garantisce che gli utenti con tale ruolo non possano visualizzare i campi privati che non è consentito loro di visualizzare.

Di seguito sono riportati esempi del tipo di campo che può essere utile registrare come campi privati per determinati ruoli:

- Funzionario commerciale interno
  - Numero di lead qualificati che non vengono rifiutati
  - Numero di lead contattati per ciascun mese
- Funzionario commerciale campo
  - Costo della conversione di un lead in un cliente
- Responsabile marketing
  - Efficacia della campagna (l'importo speso confrontato con l'importo del fatturato)
- Responsabile vendite regionale
  - Numero di clienti persi per ciascun trimestre
  - Volume del fatturato perso in favore dei concorrenti regionali

L'uso di tipi distinti di layout di pagina Utente risulta utile anche quando si desidera rendere i campi di sola lettura per determinati utenti. In questo caso, si rendono i campi disponibili come campi di sola lettura nei layout di pagina di tipo Proprietario utente per i ruoli utente che non si desidera siano in grado di modificare i campi.

**ATTENZIONE:** per l'aggiunta dei campi **Riporta a** e **Riporta a (alias)** nei layout di pagina Utente sono previste delle limitazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a \(Alias\) nei record utente](#) (a pagina 171).

Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100); per informazioni sull'impostazione dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

## Informazioni sui campi **Riporta a** e **Riporta a (Alias)** nei record utente

Le informazioni sul responsabile in un record utente vengono usate nella gerarchia aziendale e nelle previsioni. Per poter specificare un responsabile per l'utente è necessario che in ogni layout di pagina di tipo Amministratore utente o Amministratore partner sia presente uno dei campi riportati di seguito.

- **Riporta a.** In questo campo viene visualizzato il nome completo del responsabile dell'utente.
- **Riporta a (Alias).** In questo campo viene visualizzato l'identificativo breve del responsabile dell'utente.

Tuttavia, quando si creano i layout di pagina Utente, non è possibile aggiungere entrambi i campi nello stesso layout di pagina Utente. Se i campi **Riporta a** e **Riporta a (Alias)** vengono entrambi resi disponibili in un layout di pagina, qualsiasi utente al cui ruolo è stato assegnato tale layout di pagina non potrà usare la funzione di modifica in linea negli elenchi di record utente o nelle pagine di dettaglio dell'utente.

Analogamente, non aggiungere entrambi i campi Riporta a e Riporta a (Alias) nello stesso layout di ricerca per il tipo di record utente. Se entrambi questi campi vengono resi disponibili in un layout di ricerca, qualsiasi utente al cui ruolo è stato assegnato tale layout di ricerca non potrà eseguire ricerche di record utente, ovvero la ricerca non riesce.

## Impostazione delle quote di vendita degli utenti

Se i funzionari commerciali utilizzano Oracle CRM On Demand per gestire le previsioni, è necessario impostarne le quote. I funzionari commerciali possono impostare personalmente le proprie quote o farle creare dall'amministratore.

In questa sezione viene descritta la procedura utilizzata dall'amministratore per impostare le quote di un utente.

### *Per impostare la quota di un utente*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4** Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera impostare la quota.
- 5** Dalla pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Quota ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic sul pulsante Nuova quota.
  - Fare clic sul collegamento Modifica per la quota si desidera modificare.
- 6** Dalla pagina Modifica quota, completare i campi.
  - 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.
- 7** Salvare il record.

## Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente

È possibile determinare il registro visualizzato per impostazione predefinita da un utente nel selettore Registro per ciascun tipo di record. L'impostazione nel record utente non limita l'accesso dell'utente ai record: l'utente può selezionare un altro registro nel selettore Registro.

La procedura riportata di seguito descrive come impostare i registri predefiniti in base al tipo di record per un utente.



***Per impostare i registri predefiniti per tipo di record per un utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4** Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente del quale si desidera impostare la i registri predefiniti.
- 5** Dalla pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Registro predefinito per tipo di record ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - a** Fare clic su Nuovo per aggiungere un registro predefinito per un tipo di record.
  - b** Fare clic sul collegamento Modifica per il registro predefinito che si desidera modificare.
- 6** Nella pagina Aggiungi registro predefinito per tipo di record, selezionare il tipo di record e l'impostazione del registro.
- 7** Salvare le modifiche.

**Modifica dell'ID utente di un utente**

È possibile modificare l'ID utente per un utente.

Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o una dei caratteri speciali seguenti:

- Asterisco (\*)
- Barra rovesciata (\)
- Cancellotto (#)
- Punto interrogativo (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

**Procedure preliminari.** L'esecuzione di questa procedura è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci utenti e accesso. Per consentire agli utenti di modificare il proprio indirizzo e-mail o l'identificativo utente, è necessario impostare la funzione Controllo accesso e password. Per le necessarie istruzioni, vedere [Definizione dei controlli delle password dell'azienda](#) (a pagina 31).

***Per modificare l'ID utente di un utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.

- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic su Modifica.
- 6 Nella pagina Modifica utente, modificare il campo ID utente.
- 7 Salvare il record.

L'utente riceve un messaggio e-mail contenente il nuovo ID utente. L'utente può accedere a Oracle CRM On Demand utilizzando il nuovo ID utente e la password esistente.

## Reimpostazione della password di un utente

In Oracle CRM On Demand gli utenti devono fornire risposte a un minimo di due domande di sicurezza. Queste domande e risposte possono essere utilizzate successivamente se gli utenti dimenticano la password. Se gli utenti non ricordano le domande di sicurezza o se il loro accesso viene bloccato e desiderano accedere immediatamente, è possibile reimpostare la password.

**NOTA:** questa procedura ha lo stesso effetto della selezione della casella di controllo *Invia password temporanea* quando si fa clic su *Salva* nella pagina *Modifica utente*. È necessario configurare il ruolo utente e le informazioni correlate prima di inviare la password temporanea tramite e-mail.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio *Gestisci utenti e accesso* e il privilegio *Gestisci azienda - Reimposta tutte le password*. Inoltre, è necessario che il ruolo dell'utente cui si desidera modificare la password includa il privilegio *Reimposta password personale*.

### *Per reimpostare una password dell'utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera reimpostare la password.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente sulla barra del titolo, fare clic sul pulsante Reimposta password.

La password esistente dell'utente viene sostituita da una nuova password temporanea. La nuova password temporanea viene inviata all'utente via e-mail.

**NOTA:** questo evento viene registrato nella sezione *Cronologia accessi* nella pagina dei dettagli dell'utente.

## Analisi dell'attività di accesso per un utente

È possibile rivedere la cronologia di accesso per ogni utente dell'azienda.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo includa il privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso.

### *Per rivedere l'attività di accesso per un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera visualizzare l'attività di accesso.
- 5 Per rivedere l'attività di accesso dell'utente, scorrere fino alla sezione Cronologia accessi.

## Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti

È possibile analizzare i dettagli delle attività correlate alla sicurezza nella sezione Verifica del record utente.

### Informazioni sulle sezioni Verifica e Storico modifiche nei record utente

Le informazioni sulla verifica vengono visualizzate in due sezioni di informazioni correlate sul record utente, riportate di seguito.

- **Sezione Verifica.** In questa sezione vengono visualizzate informazioni sulle attività correlate alla sicurezza, ad esempio la data della prima impostazione o della reimpostazione della password dell'utente.
- **Sezione Storico modifiche.** In questa sezione relativa al record utente vengono visualizzate le modifiche apportate a determinati campi del record utente. Un determinato numero di campi viene sottoposto a verifica per impostazione predefinita, ma gli amministratori dell'azienda possono specificare che è necessario sottoporre a verifica ulteriori campi. Gli amministratori dell'azienda possono anche visualizzare per gli utenti le informazioni dello storico modifiche nello Storico Modifiche principale. Per informazioni sulla personalizzazione degli storici modifiche per i tipi di record, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 115). Per informazioni sulla visualizzazione dello storico modifiche per singoli record, vedere [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#). Per informazioni sulla visualizzazione delle informazioni sullo storico modifiche nello Storico modifiche principale, vedere [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale](#) (a pagina 50).

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura riportata di seguito, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Gestisci utenti e accesso.

### *Per analizzare le attività correlate alla sicurezza per un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente che si desidera visualizzare.
- 5 Scorrere fino alla sezione Verifica per esaminare i dettagli delle attività correlate alla sicurezza nel record utente.

## Informazioni sulla delega degli utenti

Quando si attiva la funzione degli utenti delegati, gli utenti possono delegare l'accesso da proprietario ai propri record ad altri utenti. Inoltre, gli utenti dotati di privilegi appropriati possono nominare dei delegati per altri utenti. In genere, solo gli amministratori dell'azienda possono nominare dei delegati per altri utenti.

È possibile controllare la funzione degli utenti delegati utilizzando le caselle di controllo seguenti della pagina Profilo della società:

- Visibilità responsabile abilitata
- Visualizza selettore Registro

Per utilizzare in modo corretto la funzione degli utenti delegati, è necessario selezionare entrambe le caselle di controllo. Inoltre, è necessario che nei layout di pagina corrispondenti al ruolo dell'utente o dell'amministratore siano disponibili le sezioni di informazioni correlate Delegati agli utenti e Delegati dagli utenti, come riportato di seguito.

- Per consentire a un utente di nominare dei delegati, è necessario che nel layout di pagina Proprietario utente per il ruolo dell'utente sia disponibile la sezione di informazioni correlate Delegati agli utenti.
- Per consentire a un utente di visualizzare l'elenco degli utenti per i quali è un delegato, è necessario che nel layout di pagina Proprietario utente per il ruolo dell'utente sia disponibile la sezione di informazioni correlate Delegati dagli utenti.
- Per consentire agli amministratori di nominare dei delegati per altri utenti, è necessario che nel layout di pagina Amministrazione utente per il ruolo dell'amministratore sia disponibile almeno una delle sezioni di informazioni correlate riportate di seguito.
  - **Delegati agli utenti.** In questa sezione di un record utente, l'amministratore può nominare i delegati per l'utente.
  - **Delegati dagli utenti.** In questa sezione di un record utente, l'amministratore può nominare l'utente come delegato per altri utenti.

Quando si nominano degli utenti delegati, è opportuno tenere presenti le seguenti informazioni:

- Il campo Ruolo utente delegato non è in alcun modo correlato al ruolo utente o all'accesso ai dati. A definire le categorie dei delegati degli utenti interviene un elenco di selezione definito da un amministratore dell'azienda. Per tale elenco non sono previsti valori predefiniti. L'amministratore della società può personalizzarlo secondo necessità dalla pagina di impostazione del campo Utenti delegati. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione degli elenchi di selezione, vedere [Modifica dei valori degli elenchi di selezione](#) (vedere "Modifica dei valori dell'elenco di selezione" a pagina 97).
- Gli utenti delegati ottengono l'accesso del proprietario dell'utente principale ai record di proprietà dell'utente principale oppure ai record cui questi ha accesso mediante team o gruppi. Gli utenti delegati non ottengono l'accesso predefinito ai record dell'utente principale.

- Per alcuni tipi di record, è necessario che l'utente delegato attivi l'opzione Accesso consentito nel proprio ruolo utente, in modo da poter visualizzare i record del tipo corrispondente utilizzando l'accesso da delegato. Allo stesso modo, l'utente delegato deve attivare l'opzione Creazione consentita per un tipo di record nel proprio ruolo utente, in modo da poter creare i record del tipo corrispondente.
- Gli utenti delegati possono utilizzare l'opzione Includi elementi secondari nel selettore Registro per visualizzare tutti i propri record e quelli dell'utente principale negli elenchi. In alternativa, gli utenti delegati possono selezionare il proprio nome per visualizzare solo i record a cui hanno accesso per proprietà, ruolo, appartenenza a un team e così via. Possono inoltre selezionare il nome dell'utente principale per visualizzare solo i record di proprietà di quest'ultimo o a cui questi può accedere per appartenenza a un team o a un gruppo.
- Il livello di accesso ai dati degli utenti delegati (vale a dire, Visibilità responsabile, Visibilità team o Visibilità completa) per le aree oggetto reporting e le aree oggetto cronologia resta valido, anche quando l'utente delegato visualizza i dati su delega di un utente principale.

## Gestione di utenti delegati (amministratore)

L'amministratore dell'azienda può nominare gli utenti come delegati di altri utenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla delega degli utenti](#) (a pagina 176).

**NOTA:** gli utenti possono anche nominarsi delegati di se stessi nella pagina Dettaglio personale. Per ulteriori informazioni su come gli utenti possono nominare delegati, vedere [Aggiunta di utenti delegati](#).

Per eseguire le procedure descritte in questo argomento, il ruolo dell'utente deve includere i seguenti privilegi:

- Gestisci utenti e accesso
- Gestisci utenti e accesso - Gestisci utenti delegati

È inoltre necessario che nel layout di pagina Amministrazione utente per il ruolo dell'utente sia disponibile almeno una delle sezioni di informazioni correlate riportate di seguito.

- **Delegati agli utenti.** In questa sezione di un record utente, è possibile nominare uno o più delegati per l'utente.
- **Delegati dagli utenti.** In questa sezione di un record utente, è possibile nominare l'utente come delegato per uno o più utenti.

Se le sezioni di informazioni correlate Delegati agli utenti e Delegati dagli utenti non sono visibili nella pagina Dettaglio utente in cui si desidera nominare un delegato, è possibile rendere disponibili le sezioni effettuando la procedura riportata di seguito.

- Nella pagina Dettaglio utente fare clic su Modifica layout nell'angolo in alto a destra della pagina, quindi aggiungere le sezioni al layout della pagina.
- Se la sezione di informazioni correlate desiderata non è disponibile per essere aggiunta nel layout di pagina, è possibile personalizzare il layout di pagina Amministrazione utente per il proprio ruolo. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

Per nominare uno o più delegati per un utente, attenersi alla procedura descritta di seguito.

***Per nominare uno o più delegati per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera aggiungere delegati.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Delegati agli utenti e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo di tale sezione.
- 6 Nella pagina Modifica di utenti delegati, fare clic sull'icona di ricerca.
- 7 Nella finestra di ricerca selezionare gli utenti che si desidera nominare come delegati.
- 8 Se nel campo Ruolo utente delegato sono stati definiti dei valori, è possibile selezionare un ruolo utente delegato per ciascun utente.
- 9 Salvare le modifiche.

**NOTA:** nel campo Ruolo della sezione Delegati agli utenti della pagina Dettaglio utente viene visualizzato il ruolo del delegato in Oracle CRM On Demand. Nel campo Ruolo utente delegato viene visualizzato il ruolo utente del delegato, se definito.

Per rimuovere un delegato dall'elenco dei delegati per un utente, attenersi alla procedura descritta di seguito.

***Per rimuovere un delegato dall'elenco dei delegati per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente di cui si desidera aggiornare l'elenco dei delegati.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Delegati agli utenti.
- 6 Nel menu a livello di record, selezionare Rimuovi per l'utente che si desidera rimuovere dall'elenco dei delegati.
- 7 Fare clic su OK per confermare la modifica.

Per nominare un utente come delegato per uno o più utenti, attenersi alla procedura descritta di seguito.

***Per nominare un utente come delegato per uno o più utenti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente che si desidera nominare come delegato per uno o più utenti.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Delegati dagli utenti e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo di tale sezione.
- 6 Nella pagina Modifica di utenti delegati, fare clic sull'icona di ricerca.
- 7 Nella finestra di ricerca selezionare gli utenti per i quali si desidera nominare l'utente corrente come delegato.
- 8 Salvare le modifiche.

In alcune circostanze, ad esempio quando un utente passa a una sezione diversa all'interno dell'azienda, è possibile che si intenda revocare l'autorizzazione di un utente ad agire come delegato per uno o più utenti. Per revocare l'autorizzazione di un utente ad agire come delegato per uno o più utenti, attenersi alla procedura descritta di seguito.

***Per revocare l'autorizzazione di un utente ad agire come delegato per uno o più utenti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente di cui si desidera revocare l'autorizzazione ad agire come delegato.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Delegati dagli utenti.
- 6 Per ciascun utente per il quale non si desidera più che l'utente corrente agisca come delegato, selezionare Rimuovi dal menu a livello di record, quindi fare clic su OK per confermare la modifica.

**Creazione di periodi di magazzino per gli utenti**

Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È necessario creare un periodo di magazzino per ciascun funzionario commerciale che utilizza Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È necessario effettuare questa operazione una sola volta per ciascun funzionario commerciale. È possibile creare periodi di magazzino manualmente oppure utilizzando la funzione di importazione in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** generalmente i periodi di magazzino vengono popolati mediante la funzione di importazione alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per un'azienda.

Dopo la creazione del periodo di magazzino iniziale per un funzionario commerciale, ogni volta che si chiude un periodo di magazzino per il funzionario commerciale, viene automaticamente creato un nuovo periodo di magazzino.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo includa il privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso.

#### ***Per creare un periodo di magazzino per un utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4** Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 5** Nella pagina Dettaglio utente, fare clic su Nuovo periodo magazzino.

Per impostazione predefinita, la data iniziale per il periodo di magazzino è la data corrente.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand non viene visualizzato un messaggio per confermare che il periodo di magazzino è stato creato per l'utente e la pagina Dettaglio utente resta aperta. Se si desidera verificare che il periodo di inventario sia stato creato, fare clic sulla scheda Periodo di magazzino e visualizzare l'elenco dei periodi di magazzino di recente modificati.

## **Disattivazione di utenti**

Non è possibile eliminare un utente. È necessario invece rendere l'utente inattivo. Non è necessario disporre di licenze per utenti inattivi.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo includa il privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso.

#### ***Per disattivare un utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4** Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente che si desidera rimuovere dal sistema.
- 5** Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.



- 6 Dalla pagina Dettaglio utente, nella sezione Informazioni principali utente, selezionare Inattivo nel campo Stato.
- 7 Salvare il record.

## Amministrazione automatica partner

Gli amministratori delle aziende possono impostare uno o più utenti di un'organizzazione partner come amministratori dei partner in Oracle CRM On Demand. Gli amministratori dei partner possono effettuare un gruppo ristretto di task di gestione, ad esempio impostare i membri della propria organizzazione come utenti in Oracle CRM On Demand, modificare i relativi record utente e reimpostare le password o modificare gli ID di tali utenti. Gli amministratori dei partner gestiscono i propri utenti nelle pagine di amministrazione automatica dei partner di Oracle CRM On Demand.

L'accesso alle pagine di amministrazione automatica dei partner è controllato dal privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda concedono il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner ai membri delle organizzazioni partner. Tale privilegio non viene concesso agli utenti nell'azienda proprietaria del marchio.

Per informazioni sull'impostazione degli amministratori dei partner, vedere [Processo di impostazione degli amministratori dei partner \(Amministratore\)](#) (a pagina 181). Per informazioni sulla gestione degli utenti nelle pagine di amministrazione automatica del partner, vedere [Gestione degli utenti nell'organizzazione partner \(Partner\)](#) (a pagina 182).

## Processo di impostazione degli amministratori dei partner (Amministratore)

Il privilegio che controlla l'accesso alle pagine di amministrazione automatica è quello per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner. Tale privilegio consente agli amministratori dei partner di lavorare con i record utente solo per i membri della propria organizzazione partner. Gli amministratori dei partner non necessitano del privilegio di gestione di utenti e accesso, che non deve essere concesso loro, in quanto tale privilegio consentirebbe all'amministratore dei partner di visualizzare e modificare record utente esterni all'organizzazione partner di competenza.

Per motivi di sicurezza, gli amministratori delle aziende determinano anche quali ruoli possono essere concessi dagli amministratori dei partner agli utenti della propria organizzazione partner. Per fare ciò, è possibile associare ruoli ai record dell'organizzazione partner. Quindi, quando un amministratore partner imposta un utente, solo i ruoli associati a tale organizzazione partner sono disponibili per essere assegnati all'utente. Limitare i ruoli che possono essere concessi dagli amministratori partner agli utenti consente di assicurarsi che gli amministratori partner non possano concedere ai propri utenti privilegi inappropriati o accesso ai dati che non dovrebbero poter visualizzare.

**NOTA:** l'associazione di ruoli a un record partner limita la scelta dei ruoli che gli amministratori partner possono concedere ai propri utenti, non limita invece la scelta dei ruoli che gli amministratori dell'azienda proprietaria del marchio possono assegnare agli utenti nell'organizzazione partner.

Per impostare un amministratore partner, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1** Nel ruolo utente dell'amministratore partner, concedere il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.  
Per informazioni sulla concessione dei privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).  
**NOTA:** è possibile creare un nuovo ruolo per gli amministratori partner oppure modificare un ruolo esistente appropriato. È inoltre possibile creare ruoli diversi per gli amministratori partner delle varie organizzazioni partner.
- 2** (Facoltativo) Creare un layout personalizzato della pagina Amministrazione partner per il tipo di record Utente e assegnarlo al ruolo dell'utente.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di pagina personalizzati, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100). Per informazioni sull'assegnazione dei layout di pagina ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).
- 3** (Facoltativo) Se si desidera creare ruoli specifici per gli utenti nell'organizzazione partner, impostare i ruoli.  
Per informazioni sull'impostazione dei ruoli, vedere [Gestione ruolo](#) (a pagina 226) e [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).
- 4** Nella sezione delle informazioni correlate Ruoli partner nel record dell'organizzazione partner, aggiungere i ruoli che l'amministratore dei partner può concedere agli utenti nell'organizzazione partner.  
Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato](#).
- 5** Se il ruolo creato o modificato per l'amministratore partner non è già stato assegnato all'utente che deve agire come amministratore dei partner, assegnare il ruolo all'utente.  
Per ulteriori informazioni sull'assegnazione dei ruoli agli utenti, vedere [Impostazione di utenti](#) (a pagina 158).

## Gestione degli utenti nell'organizzazione partner (Partner)

**Procedure preliminari.** Per gestire gli utenti nell'organizzazione partner, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

È possibile gestire gli utenti nell'organizzazione nelle pagine di amministrazione automatica in Oracle CRM On Demand. È possibile accedere alle pagine di amministrazione automatica dal collegamento Amministrazione globale, disponibile su ciascuna pagina in Oracle CRM On Demand.

Per gestire gli utenti nell'organizzazione partner, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- [Impostazione di utenti \(partner\)](#) (a pagina 183)
- [Modifica dell'ID utente di un utente \(partner\)](#) (a pagina 185)
- [Reimpostazione della password di un utente \(partner\)](#) (a pagina 186)
- [Disattivazione di utenti \(partner\)](#) (a pagina 186)

### Argomenti correlati

Vedere il seguente argomento per informazioni correlate sui campi nei record utente:

- [Campi utente](#) (a pagina 161)

## Impostazione di utenti (partner)

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

Quando si imposta un utente, i campi riportati di seguito determinano a cosa l'utente ha accesso, cosa può visualizzare e cosa può fare. È necessario usarli correttamente.

- **Campo Stato.** Quando si imposta un utente per la prima volta è possibile consentire immediatamente all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand impostando lo stato dell'utente su Attivo e facendo in modo che Oracle CRM On Demand invii all'utente le necessarie informazioni per l'accesso quando si salva il record utente.

In alternativa, se non si desidera che l'utente acceda a Oracle CRM On Demand se non in un secondo momento, è possibile impostare il record utente e impostare lo stato dell'utente su Inattivo. Quando in seguito si vorrà consentire all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand, si dovrà modificare lo stato dell'utente in Attivo e utilizzare la funzionalità di reimpostazione della password per inviare all'utente tramite posta elettronica le necessarie informazioni di accesso.

- **Campo Riporta a o campo Riporta a (Alias).** La struttura gerarchica determina gli utenti per i quali i responsabili potranno visualizzare i record. Determina inoltre quali dati di quali utenti verranno inclusi nei calcoli per le previsioni, oltre che i report destinati a responsabili e dirigenti. La pagina in cui si impostano gli utenti può contenere il campo Riporta a oppure il campo Riporta a (Alias), ma non può contenere entrambi. Per ulteriori informazioni sui campi Riporta a e Riporta a (Alias), vedere [Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a \(Alias\) nei record utente](#) (a pagina 171).

**SUGGERIMENTO:** immettere per primi gli utenti che si trovano nella parte superiore della gerarchia aziendale.

- **Campo Ruolo.** Il ruolo dell'utente determina l'accesso dell'utente a schede, funzioni, record e layout di pagina.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali ruoli è possibile assegnare agli utenti nell'organizzazione partner.

Quando si crea un utente nell'organizzazione partner, il campo Organizzazione partner nel record utente viene popolato automaticamente con il nome dell'organizzazione partner e non è possibile modificarlo.

## Informazioni sulle modalità di accesso per i nuovi utenti

Per accedere a Oracle CRM On Demand, un nuovo utente deve disporre di un URL temporaneo per Oracle CRM On Demand e di una password temporanea. È possibile fare in modo che Oracle CRM On Demand invii le informazioni di accesso all'utente al momento della creazione dell'account utente oppure farlo in un secondo momento, effettuando le operazioni riportate di seguito.

- Se si desidera inviare le informazioni di accesso al momento dell'impostazione dell'account utente, selezionare la casella di controllo Invia password temporanea quando si fa clic su Salva corrispondente al record utente prima di salvarlo per la prima volta.

È necessario selezionare la casella di controllo prima di salvare il record per la prima volta, se si desidera che le informazioni vengano inviate immediatamente all'utente. Le informazioni di accesso vengono inviate all'utente tramite posta elettronica, in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
  - il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea e i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.
- Se si desidera inviare le informazioni di accesso all'utente in seguito, non selezionare la casella di controllo Invia password temporanea quando si fa clic su Salva durante la creazione del record utente.

Quando in seguito sarà necessario inviare le informazioni di accesso all'utente sarà sufficiente impostare Oracle CRM On Demand per l'invio facendo clic sul pulsante Reimposta password nel record utente. Quando si fa clic sul pulsante Reimposta password le informazioni di accesso vengono inviate all'utente via e-mail in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
- il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea.

In questo caso la e-mail non include i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.

### Informazioni sull'eliminazione degli utenti

Non è possibile eliminare gli utenti. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su Inattivo.

La procedura riportata di seguito descrive come impostare un membro dell'organizzazione in Oracle CRM On Demand.

#### *Per impostare un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner. Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina Elenco utenti, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere un nuovo utente, fare clic su Nuovo utente.
  - Per modificare le informazioni su un utente, fare clic sul cognome e, nella pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.
- 4 Nella pagina Modifica utente, completare le informazioni.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente](#) (a pagina 161).
- 5 Salvare il record.

**SUGGERIMENTO:** è possibile limitare i record utente visualizzati creando elenchi filtrati. Per informazioni sugli elenchi filtrati, vedere Gestione degli elenchi.

In qualsiasi elenco di record utente si apra, vengono visualizzati solo gli utenti membri dell'organizzazione partner che soddisfano i criteri del filtro elenco. La procedura riportata di seguito descrive come aprire un elenco filtrato di utenti.

#### ***Per aprire un elenco filtrato di utenti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner. Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Dalla pagina Elenco utenti, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa.

### **Modifica dell'ID utente di un utente (Partner)**

La procedura riportata di seguito descrive come modificare l'ID utente per un utente dell'organizzazione partner.

Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o una dei caratteri speciali seguenti:

- Asterisco (\*)
- Barra rovesciata (\)
- Cancelletto (#)
- Punto interrogativo (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

#### ***Per modificare l'ID utente di un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner. Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 4 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica utente, modificare il campo ID utente.

## 6 Salvare il record.

L'utente riceve un messaggio e-mail contenente il nuovo ID utente. L'utente può accedere a Oracle CRM On Demand utilizzando il nuovo ID utente e la password esistente.

## Reimpostazione della password di un utente (Partner)

In Oracle CRM On Demand gli utenti devono rispondere a un minimo di due domande di sicurezza. Queste domande e risposte possono essere utilizzate successivamente se gli utenti dimenticano la password. Se gli utenti non ricordano le domande di sicurezza o se il loro accesso viene bloccato e desiderano accedere immediatamente, è possibile reimpostare la password.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio che consente di gestire gli utenti all'interno dell'organizzazione partner e il privilegio Gestisci azienda - Reimposta tutte le password. Inoltre, è necessario che il ruolo dell'utente cui si desidera modificare la password includa il privilegio Reimposta password personale.

**NOTA:** questa procedura ha lo stesso effetto della selezione della casella di controllo *Invia password temporanea* quando si fa clic su *Salva* nella pagina *Modifica utente*. È necessario configurare il ruolo utente e le informazioni correlate prima di inviare la password temporanea tramite e-mail.

La procedura riportata di seguito descrive come reimpostare la password per un utente dell'organizzazione partner.

### *Per reimpostare una password dell'utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner. Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera reimpostare la password.
- 4 Nella pagina Dettaglio utente sulla barra del titolo, fare clic sul pulsante Reimposta password.  
La password esistente dell'utente viene sostituita da una nuova password temporanea. La nuova password temporanea viene inviata all'utente via e-mail.

**NOTA:** questo evento viene registrato nella sezione *Cronologia accessi* nella pagina dei dettagli dell'utente.

## Disattivazione di utenti (Partner)

Non è possibile eliminare un utente. È necessario invece rendere l'utente inattivo. Gli utenti inattivi non richiedono una licenza. La procedura riportata di seguito descrive le modalità di disattivazione di un utente nell'organizzazione partner.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

**Per disattivare un utente**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner. Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente che si desidera rimuovere dal sistema.
- 4 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, nella sezione Informazioni principali utente, selezionare Inattivo nel campo Stato.
- 6 Salvare il record.

## Gestione dei profili di accesso

In Oracle CRM On Demand, è possibile gestire i profili di accesso nella pagina Elenco profili di accesso e nella Procedura guidata profilo di accesso. Le pagine dei profili di accesso sono accessibili dal collegamento Amministrazione globale, disponibile su ciascuna pagina in Oracle CRM On Demand.

Un *profilo di accesso* in Oracle CRM On Demand è una raccolta denominata di autorizzazioni per i tipi di record primari e i tipi di record correlati.

Un *tipo di record primario* è un tipo di record che può essere utilizzato come tipo di record indipendente. Un *tipo di record correlato* è un tipo di record che deve disporre di un record principale.

Molti tipi di record principale possono anche essere utilizzati come tipi di record correlato. Ad esempio, Opportunità è un tipo di record correlato. È basato sul tipo di record principale Opportunità e correlato ai record cliente principale basati sul tipo di record Cliente.

Un'*autorizzazione* è la possibilità di leggere, creare, aggiornare o eliminare dati nei record che sono istanze dei tipi di record. Le autorizzazioni sono anche definite diritti di accesso o livelli di accesso. Per ciascun tipo di record, ad esempio account, contatti, richieste di servizio e così via, è possibile impostare autorizzazioni per il tipo di record stesso. Per alcuni tipi di record è inoltre possibile impostare autorizzazioni per i tipi di record correlati.

È possibile impostare diversi profili di accesso che consistono in diverse autorizzazioni per i tipi di record principale e i tipi di record correlati. Per concedere tali autorizzazioni agli utenti autenticati (inclusi sistemi esterni), si associano i profili di accesso a ruoli, registri, team e gruppi.

Oracle CRM On Demand fornisce un insieme di profili di accesso predefiniti. I seguenti sono alcuni dei profili di accesso standard:

- Modifica
- Completo
- Sola lettura
- Profilo di accesso predefinito amministratore

### ■ Profilo di accesso del proprietario amministratore

Generalmente, i profili di accesso sono denominati in modo da distinguere tra profili di accesso predefiniti e profili di accesso del proprietario. Nell'elenco di profili di accesso predefiniti ci sono coppie di profili di accesso con i termini *Predefinito* e *Proprietario* nel nome. Tali termini consentono di identificare quali profili di accesso utilizzare nelle assegnazioni dei profili di accesso ai ruoli utente, dove un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito devono essere assegnati.

I profili di accesso Modifica, Completo e Sola lettura sono profili di accesso generici che possono essere concessi a qualsiasi ruolo, membro di registro o team. Ad esempio, è possibile assegnare il profilo di accesso Completo al Profilo accesso proprietario del ruolo Amministratore. Questo profilo consente a un utente che dispone del ruolo Amministratore di creare record correlati su record di livello superiore e di recuperare, aggiornare o eliminare record di tutti i tipi di record principali e dei relativi tipi di record correlati.

È possibile utilizzare i profili di accesso predefiniti, modificare i profili di accesso esistenti e creare profili di accesso personalizzati per soddisfare i requisiti dell'azienda. Quando si crea un nuovo profilo di accesso, è possibile scegliere di copiare un profilo di accesso esistente, assegnandogli un nuovo nome, quindi modificando la copia per soddisfare i requisiti.

Per visualizzare, creare o rivedere i profili di accesso per la propria azienda, il ruolo deve includere il privilegio Gestisci utenti e accesso. È consigliabile concedere il privilegio richiesto per la gestione dei profili di accesso solo agli amministratori, poiché i profili di accesso interessano direttamente la sicurezza dei dati protetti.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri](#) (a pagina 190)
- [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 191)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale](#) (a pagina 192)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale](#) (a pagina 193)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato](#) (a pagina 195)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato](#) (a pagina 197)
- [Uso della pagina Elenco profili di accesso](#) (a pagina 198)
- [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali](#) (a pagina 199)
- [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato](#) (vedere "[Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati](#)" a pagina 200)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## Informazioni sui profili di accesso nei ruoli

Ciascun ruolo in Oracle CRM On Demand dispone di due assegnazioni di profili di accesso:



- un'assegnazione di profilo di accesso predefinito;
- un'assegnazione di profilo di accesso del proprietario.

È possibile assegnare un profilo di accesso a più ruoli e lo stesso profilo di accesso può essere assegnato in modo da essere sia il profilo di accesso predefinito che il profilo di accesso del proprietario per un ruolo. Ad esempio, è possibile assegnare il profilo di accesso Completo (uno dei profili di accesso predefiniti) come profilo di accesso sia predefinito che del proprietario per il ruolo Amministratore.

I profili di accesso vengono assegnati a un ruolo nel Passo 3 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

### Profilo di accesso predefinito

Il profilo di accesso predefinito in un ruolo controlla i diritti di accesso di un utente ai record che non sono di sua proprietà ma sono visibili all'utente perché nelle impostazioni di accesso per il tipo di record nel ruolo dell'utente è selezionata l'opzione che consente la lettura di tutti i record del tipo di record corrispondente.

Se nel ruolo dell'utente la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per un tipo di record, l'utente non dispone dei diritti di accesso per quel tipo di record mediante il ruolo, inoltre il profilo di accesso predefinito nel ruolo utente non viene mai utilizzato per quel tipo di record.

In base alla convenzione di denominazione per i profili di accesso, i profili di accesso impostati per essere assegnati come profili di accesso predefiniti sono denominati come riportato di seguito.

Profilo accesso predefinito *nome ruolo*

dove:

- *nome ruolo* è il nome del ruolo in cui il profilo di accesso verrà utilizzato.

Ad esempio, il nome *Profilo di accesso predefinito amministratore* indica che il profilo di accesso controlla i diritti di accesso ai tipi di record e ai tipi di record correlati per il ruolo Amministratore.

### Profilo di accesso del proprietario

Il profilo di accesso del proprietario in un ruolo controlla i diritti di accesso di un utente ai record di sua proprietà o di proprietà di un suo subordinato.

In base alla convenzione di denominazione per i profili di accesso, i profili di accesso impostati per essere assegnati come profili di accesso del proprietario sono denominati come riportato di seguito:

Profilo accesso proprietario *nome ruolo*

dove:

- *nome ruolo* è il nome del ruolo in cui il profilo di accesso verrà utilizzato.

Ad esempio, il nome *Profilo di accesso del proprietario responsabile del servizio* indica che il profilo di accesso controlla i diritti di accesso ai tipi di record e ai tipi di record correlati per il ruolo Responsabile del servizio.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui profili di accesso, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)

- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

Per informazioni correlate sui ruoli, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione dei ruoli](#) (vedere "[Gestione ruolo](#)" a pagina 226)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 227)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 228)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 229)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 231)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232)

## Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri

I profili di accesso vengono utilizzati per concedere i diritti di accesso agli utenti membri di team o gruppi (mediante i registri utenti) e agli utenti associati con registri personalizzati. (Ai ruoli sono assegnati anche profili di accesso, come descritto in [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)). L'assegnazione di profili di accesso agli utenti per team e registri consente agli utenti di accedere a record a cui non potrebbero accedere in base alle limitazioni dei diritti di accesso forniti dai profili di accesso assegnati al loro ruolo.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand a ciascun utente viene assegnato un registro predefinito denominato con il nome dell'utente. Quando a un utente viene assegnato un record, quest'ultimo viene assegnato al registro predefinito dell'utente. Quando un record è di proprietà di un team, il team rappresenta l'insieme di registri predefiniti degli utenti membri del team. Quando un utente diviene membro di un team, il registro di tale utente viene aggiunto all'insieme di registri utente che compone il team. I registri utente vengono automaticamente associati ai record quando il proprietario del record viene modificato e quando viene modificata l'appartenenza al team.

I *Gruppi* sono team predefiniti supportati per determinati tipi di record. Quando il proprietario di un record è membro di un gruppo, gli altri membri del gruppo vengono automaticamente aggiunti al team su quel record. Quando i membri del gruppo vengono aggiunti al team, il loro profilo di accesso nel team viene impostato su Completo. Il proprietario del record può quindi modificare l'assegnazione del profilo di accesso del team per ciascun membro del gruppo e assegnare un profilo di accesso del team diverso a ciascun ogni utente.

A ciascun registro utente in un team deve essere assegnato un profilo di accesso che controlla i diritti di accesso dell'utente ai record accessibili mediante l'appartenenza al team. È possibile rendere qualsiasi profilo di accesso disponibile per l'assegnazione ai membri del team, selezionando la casella di controllo Concedibile ai membri dei team nel profilo di accesso.

Analogamente, a ciascun utente associato a un registro utente deve essere assegnato un profilo di accesso che controlla l'accesso dell'utente ai record presenti nel registro personalizzato. È possibile rendere qualsiasi profilo di accesso disponibile per l'assegnazione all'associazione di un utente a un registro, selezionando la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro nel profilo di accesso.

Per ulteriori informazioni sui registri utente e sui registri personalizzati, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 238).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team

L'ereditarietà team è disponibile come opzione per i contatti e le opportunità correlati a un cliente principale. L'ereditarietà team non è supportata per altri tipi di relazioni tra team.

**NOTA:** quando un utente diventa membro di un team, il suo registro utenti viene aggiunto all'insieme di registri utenti che formano il team.

L'ereditarietà team viene controllata mediante la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale nella pagina Profilo azienda. Se la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale è selezionata nella pagina Profilo azienda, l'appartenenza dei team cliente, contatto e opportunità viene ereditata secondo i criteri riportati di seguito.

- Quando un contatto è correlato a un cliente principale, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Ogni membro del team cliente (incluso il proprietario cliente) diventa membro del team contatto, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso contatto del record utente sul team cliente.
  - Per impostazione predefinita, al proprietario del cliente è concesso il profilo di accesso Completo per l'appartenenza del team contatto, anche se il profilo di accesso Completo è disattivato.
- Quando un'opportunità è correlata a un cliente principale, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Ogni membro del team cliente (incluso il proprietario cliente) diventa membro del team opportunità, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso opportunità del record utente sul team cliente.
  - Per impostazione predefinita, al proprietario del cliente è concesso il profilo di accesso Completo per l'appartenenza del team opportunità, anche se il profilo di accesso Completo è disattivato.
- Quando un nuovo membro viene aggiunto a un team cliente, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il nuovo membro diventa anche membro del team contatto di ciascun contatto correlato al cliente, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso contatto del record utente sul team cliente.
  - Il nuovo membro diventa anche membro del team opportunità di ciascuna opportunità correlata al cliente, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso opportunità del record utente sul team cliente.
- Quando cambia un proprietario cliente, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il nuovo proprietario diventa membro dei team opportunità e contatto relativi a tutti i record opportunità e contatto correlati.

- Il precedente proprietario cliente rimane nei team opportunità e contatto ai quali cui era già stato aggiunto.
- Quando un utente viene rimosso da un team cliente, rimane comunque membro dei team opportunità e contatto ai quali era stato aggiunto tramite l'ereditarietà team.

Se l'ereditarietà team concede troppo accesso ai membri del team cliente che diventano membri dei team contatto e opportunità sui contatti e sulle opportunità correlate, è possibile deselezionare la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale nella pagina Profilo azienda per disabilitare l'ereditarietà team.

Se la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale in Profilo azienda è deselezionata, l'appartenenza dei team cliente, contatto e opportunità si verifica in base alle modalità riportate di seguito.

- I campi di accesso per contatti e opportunità nei record utente sui team cliente non vengono visualizzati.
- Gli utenti aggiunti come nuovi membri dei team cliente non vengono aggiunti ai team contatto e opportunità relativi ai contatti e alle opportunità aggiunti al cliente.
- Se la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale è stata precedentemente selezionata nel profilo dell'azienda, gli utenti che diventano membri dei team tramite la funzione di ereditarietà del team rimangono membri di tali team.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand non fa distinzione tra gli utenti che vengono aggiunti a un team tramite la funzione di ereditarietà del team e gli utenti aggiunti a un team manualmente. Ciò significa che i registri utenti aggiunti a un team tramite la funzione di ereditarietà del team vengono considerati allo stesso modo dei registri utenti aggiunti manualmente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale

Quando un utente prova a visualizzare un elenco di record di tipo record principale facendo clic su una scheda o eseguendo una ricerca oppure utilizzando un servizio Web, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare i diritti di accesso dell'utente ai record del tipo specificato.

- Oracle CRM On Demand determina le autorizzazioni concesse all'utente dai privilegi sul ruolo utente.
- Oracle CRM On Demand determina le autorizzazioni concesse all'utente dalle impostazioni del tipo di record sul ruolo utente (Accesso consentito, Diritto di creazione e Diritto di lettura di tutti i record).

Se i privilegi dell'utente consentono l'utilizzo di record di un determinato tipo e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record sul ruolo utente, l'utente è in grado di visualizzare tutti i record di quel tipo.

Se i privilegi dell'utente consentono l'utilizzo di record di un determinato tipo ma l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record nel ruolo utente, l'utente è in grado di visualizzare

tutti i record del tipo di cui è proprietario, nonché i tutti i record del tipo per il quale dispone dell'autorizzazione di visualizzazione tramite uno qualsiasi dei seguenti componenti di controllo dell'accesso:

- gerarchia aziendale;
- appartenenza di registri personalizzati;
- delega utente;
- appartenenza al team.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## **Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale**

Quando un utente prova ad aggiornare, eliminare o espandere per visualizzare ulteriori dettagli su un record principale, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare le azioni che l'utente può eseguire sul record.

- Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi dal profilo di accesso sul ruolo dell'utente.
  - Se l'utente è il proprietario del record, viene utilizzato il profilo di accesso del proprietario dell'utente.
  - Se l'utente non è il proprietario del record ma l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record nel ruolo dell'utente, viene utilizzato il profilo di accesso predefinito dell'utente.
- Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi da ognuno dei seguenti componenti di controllo dell'accesso:
  - gerarchia aziendale;
  - appartenenza di registri personalizzati;
  - delega utente;
  - appartenenza al team.

Per ulteriori informazioni sul modo in cui Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi dalla posizione gerarchica dell'utente, dall'appartenenza di registri personalizzati, dalla delega utente e dall'appartenenza al team, consultare le altre sezioni del presente argomento. Quando si creano profili di accesso che vengono assegnati a utenti, registri e team, tenere presente che Oracle CRM On Demand utilizza sempre il livello di accesso più permissivo di ognuno di questi componenti di controllo dell'accesso.

La combinazione delle autorizzazioni di accesso per il record determina le azioni che l'utente può eseguire sul record. Se l'utente dispone almeno dell'accesso di sola lettura al record, vengono visualizzati i dettagli del record. In caso contrario, l'utente visualizza un messaggio di errore.

### Diritti di accesso dalla posizione gerarchica dell'utente

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite la posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito per ogni subordinato dell'utente.

- Se il subordinato è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il subordinato è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al subordinato come membro del team.

**NOTA:** se il subordinato non è il proprietario del record o un membro del team relativo al record, non contribuisce al calcolo degli accessi.

Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i diritti di accesso con i quali i subordinati contribuiscono al calcolo degli accessi e calcola il livello di accesso più permissivo che è possibile offrire all'utente.

### Diritti di accesso dall'appartenenza di registri personalizzati

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite l'appartenenza di un utente a registri personalizzati, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito.

- Se il record è associato a un registro, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record dal profilo di accesso assegnato all'utente membro del registro.
- Se il record è associato a un registro secondario in una gerarchia di registri con più livelli, ad esempio nonno, padre e figlio, il livello di accesso viene estratto come riportato di seguito.
  - Se l'utente è membro di tutti e tre i registri, il livello di accesso deriva dai profili di accesso dell'utente da ciascuno dei registri nonno, padre e figlio.
  - Se l'utente è membro soltanto del registro nonno, il livello di accesso deriva dal profilo di accesso dell'utente dal registro nonno.

In tutti i casi, se uno o più dei livelli di accesso per il record sono impostati su Eredita principale, verrà usato il livello di accesso ereditato del tipo di record primario. Se più livelli di accesso per il record sono impostati su Eredita principale, verrà usata un'unione dei livelli di accesso ereditati dei tipi di record primari da ogni profilo di accesso. Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i livelli di accesso per i quali l'appartenenza al registro contribuisce al calcolo finale degli accessi e determina il livello di accesso più permissivo che può essere concesso all'utente.

### Diritti di accesso dalla delega degli utenti

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite delega utente, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito per ogni delegante (ossia, ogni utente per il quale l'utente corrente è delegato).

- Se il delegante è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario del delegante.
- Se il delegante è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al delegante nel team.
- Se il subordinato del delegante è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario del subordinato.

- Se il subordinato di un delegante è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al subordinato nel team.

Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i livelli di accesso con i quali la delega utente contribuisce al calcolo degli accessi e determina il livello di accesso più permissivo che è possibile offrire all'utente.

### **Diritti di accesso dall'appartenenza al team**

Se l'utente è membro di un team su un record del quale però non è proprietario, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso sull'appartenenza al team dell'utente.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## **Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato**

Quando un utente riesce a visualizzare la pagina Dettagli di un record, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare i record correlati che l'utente può vedere.

- Oracle CRM On Demand verifica che il ruolo dell'utente disponga dei privilegi necessari per visualizzare il tipo di record. Se il ruolo dell'utente non dispone dei privilegi necessari per visualizzare il tipo di record, i record di questo tipo di record correlato non vengono visualizzati.
- Se il tipo di record correlato si basa su un tipo di record principale, Oracle CRM On Demand verifica che la casella di controllo Accesso consentito relativa al tipo di record correlato sia selezionata. Se tale casella di controllo è deselezionata per il tipo di record correlato, i record di questo tipo non vengono visualizzati.
- Se il proprietario del record padre è l'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è il subordinato dell'utente corrente in qualsiasi livello della posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è un utente non correlato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso predefinito dell'utente corrente.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, il profilo di accesso predefinito dell'utente corrente non viene utilizzato.

In questo caso, l'utente corrente acquisisce l'accesso alla pagina Dettagli del record principale se si verifica una o più condizioni tra quelle riportate di seguito.

- L'utente corrente è membro del team sul record padre.
- L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record padre.
- L'utente corrente è membro di un registro contenente il record padre oppure il record padre si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
- L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record padre.

Pertanto, Oracle CRM On Demand estrae i livelli di accesso per il tipo di record correlato dai profili di accesso relativi al record padre tramite ognuno dei componenti di controllo dell'accesso applicabili.

- Oracle CRM On Demand valuta quindi tutti i livelli di accesso correlati per determinare se il livello di accesso Eredita principale è presente nell'insieme di livelli di accesso e determina i record da visualizzare come riportato di seguito.
  - Se il livello di accesso Eredita principale non viene trovato, si verifica quanto riportato di seguito.
    - Se il livello di accesso più permissivo è Nessun accesso, i record correlati non vengono visualizzati.
    - Se il livello di accesso più permissivo non è Nessun accesso, vengono visualizzati tutti i record correlati, inclusi quelli per i quali l'utente non dispone dell'autorizzazione di visualizzazione.
  - Se il livello di accesso Eredita principale viene trovato e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, vengono visualizzati tutti i record correlati.
  - Se il livello di accesso Eredita primario viene trovato e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, l'insieme di record correlati visualizzato include tutti i record per i quali è vera una delle condizioni riportate di seguito.
    - L'utente corrente è il proprietario del record correlato.
    - L'utente corrente è membro del team sul record correlato.
    - L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record.
    - L'utente corrente è membro di un registro contenente il record correlato oppure il record correlato si trova in un registro secondario di cui l'utente corrente è membro.
    - L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record correlato.

**NOTA:** i tipi di record correlati Attività, Attività aperte e Attività chiuse sono eccezioni alle regole definite in precedenza. Se il livello di accesso Eredita primario viene trovato per un tipo di record correlato alle attività e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record Attività nel ruolo dell'utente corrente, l'insieme di attività correlate visualizzato include solo le attività di proprietà dell'utente, le attività che l'utente ha delegato a un altro utente e le attività di proprietà di un gruppo che comprende l'utente. Le attività cui l'utente corrente può accedere solo mediante i registri, le attività cui l'utente corrente può accedere solo perché è un delegato per un altro utente e le attività che l'utente corrente può accedere solo mediante la gerarchia aziendale non sono incluse nell'insieme di attività correlate.



**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## **Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato**

Quando un utente prova ad aggiornare, eliminare o espandere per visualizzare ulteriori dettagli su un record correlato, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare le azioni che l'utente può eseguire sul record.

- Se il proprietario del record padre è l'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è il subordinato dell'utente corrente in qualsiasi livello della posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è un utente non correlato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso predefinito dell'utente corrente.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, il profilo di accesso predefinito dell'utente corrente non viene utilizzato.

In questo caso, l'utente corrente acquisisce l'accesso alla pagina Dettagli del record principale se si verifica una o più condizioni tra quelle riportate di seguito.

- L'utente corrente è membro del team sul record padre.
- L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record padre.
- L'utente corrente è membro di un registro contenente il record padre oppure il record padre si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
- L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record padre.

Quando l'accesso al record correlato viene concesso tramite il contesto del record padre, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso appropriato per il tipo di record correlato dai profili di accesso di ciascun componente di controllo dell'accesso applicabile.

- Per il record correlato, Oracle CRM On Demand estrae i livelli di accesso anche dalla relazione dell'utente corrente con il record correlato per il quale è vera una delle condizioni riportate di seguito.
  - L'utente corrente è membro del team sul record correlato. Se è proprietario del record correlato, l'utente corrente si trova anche nel team. Viene quindi utilizzato il profilo di accesso del proprietario.
  - L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record correlato.

- L'utente corrente è membro di un registro contenente il record correlato oppure il record correlato si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
- L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record correlato.
- Oracle CRM On Demand valuta quindi tutti i livelli di accesso applicabili per determinare se il livello di accesso Eredita principale è presente nell'insieme di livelli di accesso.
  - Se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) viene trovato nell'insieme di livelli di accesso applicabili, il tipo di record correlato eredita le impostazioni di ruolo del proprio tipo di record principale nonché le impostazioni di accesso. L'impostazione del livello di accesso Eredita principale determina le azioni che l'utente può eseguire sui record. Se Oracle CRM On Demand trova almeno due livelli di accesso Eredita principale, viene determinata la combinazione dei livelli di accesso. Per ulteriori informazioni sul livello di accesso Eredita principale e sulle relative combinazioni, vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 200).
  - Se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) non si trova nell'insieme di livelli di accesso applicabili e, quindi, se il tipo di record correlato dispone di un tipo di record principale corrispondente, Oracle CRM On Demand determina l'intersezione dei livelli di accesso per il tipo di record principale e per il tipo di record correlato.

Ad esempio, se il livello di accesso per il tipo di record correlato Opportunità è Sola lettura e il livello di accesso per il relativo tipo di record principale Opportunità è Lettura/Modifica, l'intersezione dei livelli di accesso è Sola lettura.

La combinazione di tutti i livelli di accesso risultanti per il tipo di record correlato determina le azioni che l'utente può eseguire sui record di quel tipo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## Uso della pagina Elenco profili di accesso

La pagina Elenco profili di accesso consente di eseguire le azioni descritte nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Aggiungere un nuovo profilo di accesso	Nella barra del titolo della pagina Elenco profili di accesso, fare clic su Nuovo. Viene visualizzata la Procedura guidata profilo di accesso.  Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere <a href="#">Processo di impostazione dei profili di accesso</a> (a pagina 221).
Aggiungere un nuovo profilo di accesso copiando	Nel menu del livello dei record accanto al nome del profilo di accesso, selezionare Copia. Viene visualizzata la Procedura

Operazione	Procedura
un profilo di accesso esistente	guidata profilo di accesso.  Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere <a href="#">Processo di impostazione dei profili di accesso</a> (a pagina 221).
Disabilitare un profilo di accesso	Selezionare la casella di controllo Disabilitato per il profilo di accesso.  Quando si disabilita un profilo di accesso, questo non può essere utilizzato in alcuna nuova associazione a ruoli, team o registri. continua tuttavia a funzionare come profilo di accesso nelle associazioni precedenti dello stesso tipo finché non si assegna un profilo di accesso diverso al ruolo, al team o al registro.
Selezionare una lingua per la visualizzazione dell'elenco di profili di accesso	Nella barra del titolo della pagina Elenco dei profili di accesso, nel campo Lingua traduzione, selezionare la lingua in cui si desidera visualizzare l'elenco dei profili di accesso. È possibile visualizzare l'elenco in qualsiasi lingua supportata per la propria azienda in Oracle CRM On Demand.  <b>NOTA:</b> se un profilo di accesso esistente non dispone di un nome profilo di accesso tradotto, il nome del profilo di accesso non viene tradotto e viene riportato tra parentesi.

È possibile utilizzare Ricerca alfabetica per filtrare l'elenco dei profili di accesso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca alfabetica, vedere Filtro di elenchi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali

È possibile concedere o revocare i diritti di accesso ai tipi di record principali impostando i livelli di accesso nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221).

I livelli di accesso rappresentano il livello minimo delle autorizzazioni che possono essere concesse per un tipo di record. Per ogni tipo di record principale è possibile specificare i diritti di accesso di qualsiasi utente che eredita tale profilo di accesso tramite uno o più componenti di controllo dell'accesso (ruoli, posizione gerarchica dell'utente, team e registri). Ad esempio, quando un utente espande un'opportunità da un apposito elenco, i diritti di accesso che consentono all'utente di visualizzare i dettagli dell'opportunità e di eseguire le operazioni sono controllati dal livello di accesso per il tipo di record principale Opportunità nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso.

La descrizione riportata in questa sezione dei livelli di accesso per i tipi di record principali riguarda la funzionalità dei livelli di accesso quando operano singolarmente. I record che un utente può visualizzare e le operazioni che è autorizzato a eseguire sui record sono controllati da una combinazione di uno o più livelli di accesso applicati ai record tramite uno o più profili di accesso.

Per impostazione predefinita, i tipi di record controllati mediante privilegi speciali sono visualizzati in tutti i profili di accesso con il livello di accesso impostato. Per i tipi di record principali, l'impostazione predefinita è Sola lettura. È necessario modificare l'impostazione predefinita per offrire agli utenti il livello di accesso richiesto per i vari tipi di record.

L'impostazione del livello di accesso di ciascun tipo di record principale può essere una di quelle riportate di seguito.

- **Sola lettura.** Il livello di accesso Sola lettura impedisce all'utente di eseguire operazioni quali modifica o eliminazione sul record principale.
- **Lettura/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Modifica consente all'utente di visualizzare e modificare i record principali.
- **Lettura/Modifica/Eliminazione.** Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione consente all'utente di visualizzare, modificare ed eliminare i record principali.

**NOTA:** l'autorizzazione per creare i record di un tipo di record principale non viene controllata dalle impostazioni nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. L'autorizzazione per creare i record di un tipo di record principale è controllata dalle impostazioni nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sui ruoli, vedere [Gestione dei ruoli](#) (vedere "Gestione ruolo" a pagina 226).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati

È possibile concedere o revocare i diritti di accesso ai tipi di record correlati impostando i livelli di accesso nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221).

Per impostazione predefinita, i tipi di record correlati controllati mediante privilegi speciali sono visualizzati in tutti i profili di accesso con il livello di accesso impostato su Nessun accesso. È necessario modificare l'impostazione predefinita per offrire agli utenti il livello di accesso richiesto per i vari tipi di record.

Ad esempio, il tipo di record Oggetto personalizzato 04 è un tipo di record correlato sul tipo di record Opportunità padre. Per impostazione predefinita, nel profilo di accesso Completo il livello di accesso del tipo di record correlato Oggetto personalizzato 04 è Nessun accesso. Di conseguenza, un utente che si trova in un team opportunità con il profilo di accesso Completo non può visualizzare i tipi di record correlati basati sul tipo di record correlato Oggetto personalizzato 04. Se si desidera che l'utente visualizzi i record di Oggetto personalizzato 04 sui record opportunità, è necessario modificare il livello di accesso predefinito.

Questo argomento descrive quanto segue:

- Relazioni tra i record
- Opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati

## Relazioni tra i record

La relazione tra un tipo di record padre e il tipo di record correlato (il record figlio) determina le opzioni del livello di accesso disponibili per l'assegnazione al tipo di record correlato.

I tipi di relazioni e le opzioni del livello di accesso disponibili sono riportati di seguito.

- **Relazione uno-a-molti.** In una relazione uno-a-molti, i record figlio si basano su un tipo di record padre e un record padre può avere numerosi record figlio. Ad esempio, nella pagina Informazioni relative al cliente, Opportunità è un tipo di record correlato che dispone di un tipo di record padre denominato Opportunità. Per la relazione uno-a-molti sono disponibili i livelli di accesso riportati di seguito.

- Visualizzazione
- Sola lettura
- Nessun accesso
- Eredita primario

**NOTA:** il livello di accesso Eredita principale è disponibile solo per determinate relazioni uno-a-molti.

- **Relazione uno-a-secondario.** La relazione uno-a-figlio è simile alla relazione uno-a-molti per il fatto che un record padre può avere numerosi record figlio. Tuttavia in una relazione uno-a-figlio, i record figlio si basano su un tipo di record che non dispone di un tipo di record padre corrispondente. Gli allegati, le note e i team sono alcuni esempi di tipi di record correlati che non hanno un tipo di record padre corrispondente.

**NOTA:** un'eccezione a questa regola è la relazione tra i record figlio del contatto su un'opportunità. Sebbene il tipo di record del contatto disponga di un tipo di record principale corrispondente, la relazione tra l'opportunità e i contatti è una relazione uno-a-figlio. Gli utenti possono aggiungere contatti esistenti a un'opportunità oppure rimuovere i contatti da un'opportunità. Gli utenti possono creare nuovi contatti da un'opportunità.

Di seguito sono riportati i livelli di accesso disponibili per la relazione uno-a-figlio.

- Lettura/Creazione
- Lettura/Creazione/Modifica
- Lettura/Modifica
- Lettura/Modifica/Eliminazione
- Sola lettura
- Nessun accesso
- Completo

- **Relazione uno-a-sola-lettura.** La relazione uno-a-sola-lettura è simile alla relazione uno-a-figlio. Tuttavia, come suggerisce il nome della relazione, in una relazione uno-a-sola-lettura gli utenti possono modificare o creare i record figlio. Storico modifiche è un esempio di un tipo di record correlato che non ha

un tipo di record principale corrispondente. Oracle CRM On Demand crea il tipo di record Storico modifiche. Di seguito sono riportati i livelli di accesso disponibili per la relazione uno-a-sola-lettura.

- Sola lettura
- Nessun accesso
- **Relazioni multi-a-molti.** La relazione multi-a-molti è una relazione tra due tipi di record principali nella quale i record di ciascun tipo possono essere l'elemento padre o figlio dell'altro, a seconda della modalità di visualizzazione della relazione. Ad esempio, un cliente può avere numerosi contatti un contatto può avere numerosi clienti. Per la relazione multi-a-molti sono disponibili i livelli di accesso riportati di seguito.
  - Lettura/Creazione
  - Sola lettura
  - Visualizzazione
  - Nessun accesso
  - Eredita primario
  - Aggiungi/Eredita primario
  - Aggiungi/Rimuovi/Eredita primario

**NOTA:** i livelli di accesso Aggiungi/Eredita primario e Aggiungi/Rimuovi/Eredita primario sono disponibili solo per le relazioni multi-a-molti selezionate.

## Opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati

Di seguito è riportato l'insieme completo di opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati.

- **Nessun accesso.** L'opzione Nessun accesso è disponibile per tutti i tipi di record correlati. Impedisce all'utente di visualizzare i record in un elenco correlato.
- **Sola lettura.** Il livello di accesso Sola lettura impedisce all'utente di modificare i record correlati online sul record padre.
- **Lettura/Creazione.** Il livello di accesso Lettura/Creazione è disponibile per i tipi di record correlati che sono record uno-a-figlio o fanno parte di relazioni multi-a-molti. Per i record uno-a-figlio, il livello di accesso Lettura/Creazione consente all'utente di creare un nuovo record o di espandere i record esistenti per visualizzare i dettagli, ma non permette all'utente di modificare o eliminare record. Per le relazioni multi-a-molti, il livello di accesso Lettura/Creazione consente all'utente di associare un record esistente come figlio su un record padre, ma non permette all'utente di rimuovere un'associazione esistente.
- **Lettura/Creazione/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Creazione/Modifica è disponibile per i tipi di record correlati che sono record uno-a-figlio. Consente all'utente di creare un nuovo record o di espandere record esistenti per visualizzare i dettagli e modificare il record se necessario. Il livello di accesso Lettura/Creazione/Modifica non permette all'utente di eliminare i record figlio.
- **Lettura/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Modifica è disponibile per tutte le relazioni ad eccezione dei record correlati che sono di sola lettura in relazioni uno-a-sola-lettura. Il livello di accesso Lettura/Modifica consente all'utente di visualizzare e modificare i record correlati.
- **Lettura/Modifica/Eliminazione.** Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione è disponibile per i tipi di record correlati che sono record figlio in relazioni uno-a-figlio. Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione consente all'utente di espandere i record esistenti per visualizzarne i

dettagli, modificare o eliminare il record. Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione non permette all'utente di creare nuovi record figlio.

- **Completo.** Il livello di accesso Completo è disponibile per i tipi di record correlati che non dispongono di un tipo di record principale corrispondente. Per questi tipi di record, il livello di accesso Completo consente all'utente di creare, visualizzare, modificare ed eliminare record.
- **Visualizzazione.** Il livello di accesso Visualizzazione è disponibile per i tipi di record correlati solo in relazioni uno-a-molti e molti-a-molti. Con il livello di accesso Visualizzazione, il comportamento dei record correlati è come riportato di seguito.
  - Tutti i record secondari correlati a un record principale vengono visualizzati nell'elenco dei record correlati, indipendentemente se l'utente dispone o meno dell'autorizzazione per la visualizzazione dei record secondari.
  - Ogni record correlato eredita il livello di accesso del relativo tipo di record primario piuttosto che il livello di accesso del tipo di record principale nella relazione.

Ad esempio, se il livello di accesso è impostato su Visualizzazione per il tipo di record correlato Opportunità nel tipo di record principale Cliente, il comportamento dei record di opportunità correlati è come descritto di seguito.

- Tutte le opportunità correlate a un record cliente principale vengono visualizzate nell'elenco dei record correlati, indipendentemente se l'utente dispone o meno dell'autorizzazione per la visualizzazione dei record di opportunità.
- Ogni record di opportunità eredita il livello di accesso dal tipo di record Opportunità primario e non dal relativo tipo di record Cliente principale. Quando un utente prova a espandere un record di opportunità correlato per visualizzare ulteriori dettagli sul record, l'operazione riesce se il record di opportunità è ancora esistente e solo se l'utente dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione dei dettagli del record di opportunità. Se l'utente non dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione dei dettagli di tale record di opportunità, viene visualizzato un messaggio di errore.
- **Eredita primario.** Il livello di accesso Eredita principale è disponibile solo per determinati tipi di record correlati uno-a-molti e molti-a-molti. Con il livello di accesso Eredita primario, il comportamento dei record correlati è come descritto di seguito.
  - Nell'elenco dei record correlati vengono visualizzati solo i record secondari correlati per i quali l'utente dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione.
  - Ogni record correlato eredita il livello di accesso del relativo tipo di record primario piuttosto che il livello di accesso del tipo di record principale nella relazione.

Ad esempio, se il livello di accesso è impostato su Eredita primario per il tipo di record correlato Opportunità nel tipo di record principale Cliente, il comportamento dei record di opportunità correlati è come descritto di seguito.

- Nell'elenco dei record correlati vengono visualizzati solo i record di opportunità correlati per i quali l'utente dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione.
- Ogni record di opportunità eredita il livello di accesso dal tipo di record Opportunità primario e non dal relativo tipo di record Cliente principale. Quando un utente prova a espandere un record di opportunità correlato per visualizzare ulteriori dettagli sul record, l'operazione riesce sempre se il record di opportunità è ancora esistente perché l'utente dispone dell'autorizzazione per la visualizzazione dei dettagli di tutti i record di opportunità inclusi nell'elenco di record correlati.

Se per le relazioni molti-a-molti si seleziona il livello di accesso Eredita principale, l'utente non può aggiungere o rimuovere una relazione tra due record esistenti. Tuttavia, il livello di accesso Eredita

principale è disponibile anche in combinazione con il diritto di accesso Aggiungi oppure insieme ai diritti di accesso Aggiungi e Rimuovi.

**NOTA:** se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) viene trovato su uno dei profili utilizzati per un tipo di record correlato, l'impostazione Eredita principale ha la precedenza. Ad esempio, se vengono trovati entrambi i livelli di accesso Eredita principale e Visualizzazione, il livello di accesso Eredita principale ha priorità sul livello di accesso Visualizzazione. Se vengono trovati tutti i livelli di accesso Eredita principale, Sola lettura e Visualizzazione, il diritto di accesso Eredita principale ha priorità sui livelli di accesso Visualizzazione e Sola lettura.

- **Aggiungi/Eredita primario.** Il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale è disponibile per i record correlati che condividono una relazione molti-a-molti con il record padre. L'elemento Eredita principale del livello di accesso Aggiungi/Eredita principale funziona allo stesso modo del livello di accesso Eredita principale. Tuttavia, il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale consente all'utente di associare al record padre anche un record correlato esistente. Se un record correlato viene aggiunto correttamente, tale record eredita il livello di accesso del relativo record principale. Il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale non consente agli utenti di rimuovere un record correlato esistente.
- **Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale.** Il livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale è disponibile per i record correlati che condividono una relazione molti-a-molti con il record padre. L'elemento Eredita principale del livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale funziona allo stesso modo del livello di accesso Eredita principale. Tuttavia, il livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale consente all'utente di associare al record padre anche un record correlato esistente oppure di rimuovere (annullare l'associazione) il collegamento tra i record. Quando un utente rimuove o annulla l'associazione di un record correlato, il record non viene eliminato e rimane nel database. Se un record correlato viene aggiunto correttamente, tale record eredita il livello di accesso del relativo record principale.

La tabella riportata di seguito mostra le relazioni in cui è disponibile il livello di accesso Eredita principale. Si tratta di relazioni di tipo uno-a-molti.

**NOTA:** se il livello di accesso è impostato su Visualizzazione per una qualsiasi delle relazioni indicate nella tabella, si consiglia di modificare il livello di accesso da Visualizzazione a Eredita principale.

Tipo di record principale	Tipo di record correlato
Cliente	Piani aziendali
Cliente	Visite
Cliente	Attività completate
Cliente	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Cliente	Conto finanziario: Filiale
Cliente	Conto finanziario: Istituzione esterna
Cliente	Conti finanziari
Cliente	Obiettivi
Cliente	Attività aperte



Tipo di record principale	Tipo di record correlato
Cliente	Opportunità
Cliente	Clienti piano
Riconoscimento	Richieste di riconoscimento
Riconoscimento	Tutti gli oggetti personalizzati
Attività	Visita Smart
Attività	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Attività	Risposte messaggio
Richiesta	Attività
Profilo broker	Tutti gli oggetti personalizzati
Piano aziendale	Richieste di riconoscimento
Piano aziendale	Attività
Piano aziendale	Piani aziendali
Piano aziendale	Richieste di certificazione
Piano aziendale	Tutti gli oggetti personalizzati
Piano aziendale	Obiettivi
Piano aziendale	Clienti piano
Piano aziendale	Contatti piano
Piano aziendale	Opportunità piano
Campagna	Attività completate
Campagna	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Campagna	Conti finanziari
Campagna	Attività aperte
Certificazione	Richieste di certificazione
Certificazione	Tutti gli oggetti personalizzati
Richiesta	Attività
Contatto	Richieste di certificazione
Contatto	Iscrizioni a corso

Tipo di record principale	Tipo di record correlato
Contatto	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Contatto	Registrazioni a esame
Contatto	Titolare conto finanziario
Contatto	Conti finanziari
Contatto	Obiettivi
Contatto	Contatti piano
Corso	Iscrizioni a corso
Corso	Tutti gli oggetti personalizzati
Oggetto personalizzato 01	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Oggetto personalizzato 01	Conti finanziari
Oggetto personalizzato 02	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Oggetto personalizzato 02	Conti finanziari
Oggetto personalizzato 03	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Oggetto personalizzato 03	Conti finanziari
Oggetti personalizzati 04 e successivi	Attività
Oggetti personalizzati 04 e successivi	Tutti gli oggetti personalizzati
Oggetti personalizzati 04 e successivi	Conti finanziari
Oggetti personalizzati 04 e successivi	Opportunità
Registrazione operazione	Attività
Registrazione operazione	Tutti gli oggetti personalizzati
Rivenditore	Attività completate
Rivenditore	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Rivenditore	Attività aperte
Rivenditore	Opportunità

Tipo di record principale	Tipo di record correlato
Esame	Tutti gli oggetti personalizzati
Esame	Registrazioni a esame
Conto finanziario	Attività
Conto finanziario	Tutti gli oggetti personalizzati
Conto finanziario	Conti finanziari
Conto finanziario	Opportunità
Piano finanziario	Attività
Piano finanziario	Opportunità
Fondo	Attività
Fondo	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Fondo	Obiettivi
Richiesta di fondi	Attività completate
Richiesta di fondi	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Richiesta di fondi	Attività aperte
Nucleo familiare	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Nucleo familiare	Conti finanziari
Periodo magazzino	Tutti gli oggetti personalizzati
Lead	Attività completate
Lead	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Lead	Attività aperte
Richiesta MDF	Attività
Richiesta MDF	Tutti gli oggetti personalizzati
Evento medico	Piani aziendali
Evento medico	Attività completate
Evento medico	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Evento medico	Obiettivi

Tipo di record principale	Tipo di record correlato
Evento medico	Attività aperte
Piano messaggistica	Piani aziendali
Piano messaggistica	Risposte messaggio
Piano messaggistica	Elementi piano messaggistica
Elemento piano messaggistica	Risposte messaggio
Elemento piano messaggistica	Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica
Obiettivo	Richieste di riconoscimento
Obiettivo	Attività
Obiettivo	Richieste di certificazione
Obiettivo	Iscrizioni a corso
Obiettivo	Tutti gli oggetti personalizzati
Obiettivo	Registrazioni a esame
Obiettivo	Obiettivi
Obiettivo	Opportunità
Opportunità	Attività completate
Opportunità	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Opportunità	Attività aperte
Opportunità	Opportunità piano
Opportunità	Opportunità secondarie
Ordine	Tutti gli oggetti personalizzati
Elemento ordine	Tutti gli oggetti personalizzati
Partner	Richieste di riconoscimento
Partner	Piani aziendali
Partner	Attività completate
Partner	Iscrizioni a corso
Partner	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Partner	Registrazioni a esame

Tipo di record principale	Tipo di record correlato
Partner	Attività aperte
Programma partner	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Programma partner	Opportunità
Periodo	Piani aziendali
Periodo	Obiettivi
Polizza	Attività
Polizza	Tutti gli oggetti personalizzati
Polizza	Opportunità
Portafoglio	Attività completate
Portafoglio	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Portafoglio	Conti finanziari
Portafoglio	Attività aperte
Lotto campione	Tutti gli oggetti personalizzati
Transazione campioni	Tutti gli oggetti personalizzati
Transazione campioni	Elementi di transazione
Richiesta di servizio	Attività completate
Richiesta di servizio	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Richiesta di servizio	Attività aperte
Soluzione	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Soluzione	Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica
Soluzione	Elementi piano messaggistica
Richiesta prezzi speciali	Attività
Richiesta prezzi speciali	Tutti gli oggetti personalizzati
Veicolo	Oggetti personalizzati 04 e successivi

La tabella riportata di seguito mostra le relazioni in cui sono disponibili il livello di accesso Eredita principale e le relative combinazioni (Eredita principale, Aggiungi/Eredita principale e Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale). Si tratta di relazioni molti-a-molti.

**NOTA:** se si utilizza il livello di accesso **Lettura/Creazione** per una qualsiasi delle relazioni molti-a-molti indicate nella tabella, si consiglia di modificare il livello di accesso in una delle combinazioni **Eredita principale** nei tipi di record correlati.

Tipo di record principale	Tipo di record correlato
Campagna	Opportunità
Contatto	Visite
Contatto	Attività completate
Contatto	Attività aperte
Contatto	Opportunità
Oggetto personalizzato 01	Attività completate
Oggetto personalizzato 01	Attività aperte
Oggetto personalizzato 01	Opportunità
Oggetto personalizzato 02	Attività completate
Oggetto personalizzato 02	Attività aperte
Oggetto personalizzato 02	Opportunità
Oggetto personalizzato 03	Attività completate
Oggetto personalizzato 03	Attività aperte
Oggetto personalizzato 03	Opportunità

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## Esempi di calcoli dei livelli di accesso

Fare clic sui collegamenti riportati di seguito per visualizzare alcuni esempi di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione](#) (a pagina 211)
- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale](#) (a pagina 216)
- [Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri](#) (a pagina 219)

I diritti di accesso negli esempi si basano su determinate configurazioni di ruoli utente, profili di accesso e altri componenti di controllo dell'accesso. Oracle CRM On Demand calcola i diritti di accesso di un utente

autenticato a ogni interazione dell'utente. Oracle CRM On Demand determina i diritti di accesso dal ruolo dell'utente e da tutti i profili di accesso applicabili tramite i profili di accesso proprietario, i profili di accesso predefiniti, la posizione gerarchica dell'utente, l'appartenenza di registri personalizzati, la delega utente e l'appartenenza al team, cui si fa riferimento come *componenti di controllo dell'accesso*.

**NOTA:** gli utenti possono essere dipendenti dell'azienda o di un'organizzazione partner gli utenti possono essere sistemi esterni che accedono a Oracle CRM On Demand.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221)

## Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, Carla Bianchi ha il ruolo di funzionario commerciale. Carla può creare nuovi clienti e visualizzare tutti gli altri record cliente. Può creare opportunità ma può visualizzare solo quelle di cui è proprietaria o per le quali dispone dell'autorizzazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Diritto di accesso	Diritto di creazione	Diritto di lettura di tutti i record
Cliente	Sì	Sì	Sì
Opportunità	Sì	Sì	No

Il ruolo di funzionario commerciale offre a Carla il controllo completo dei clienti e delle opportunità create e ne limita i diritti sui record di cui non è proprietaria. Il ruolo di funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Lettura/Modifica/Eliminazione	Opportunità	Visualizzazione
Opportunità	Lettura/Modifica/Eliminazione	Non applicabile	Non applicabile

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Sola lettura	Opportunità	Visualizzazione
Opportunità	Sola lettura	Non applicabile	Non applicabile

In questo esempio di calcolo dei diritti di accesso, si suppone che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale sia deselezionata nel profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 191).

Anche Mario Rossi svolge il ruolo di funzionario commerciale nella stessa azienda dispone degli stessi diritti di accesso di Carla.

Carla è proprietaria dell'Opportunità X, che è collegata al Cliente 1. Mario crea un'opportunità, Opportunità Y, e la collega al Cliente 1. Carla non è nel team opportunità.

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può visualizzarli tutti in quanto dispone di un ruolo che le consente visibilità su tutti i clienti, inclusi quelli dei quali non è proprietaria. Nella tabella riportata di seguito vengono riportati i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono mostrati solo i campi e le colonne rilevanti.

Dettagli cliente: Cliente 1		
Dettagli cliente		
Nome cliente	Cliente 1	
Proprietario:	Paolo Amato	
Opportunità		
Nome opportunità		Proprietario
Opportunità X		Carla Bianchi
Opportunità Y		Mario Rossi
Team cliente		
Cognome	Nome	Accesso clienti
Amato	Paolo	Proprietario

### Visibilità record correlato nell'esempio 1

Per stabilire quali sono i record opportunità correlati che Carla può visualizzare sul cliente in questo esempio, Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.



**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente.

In questo esempio, la risposta è affermativa. Il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente, pertanto Carla è in grado di visualizzare il cliente. Poiché Carla non è la proprietaria del cliente principale, viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito. Il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità sul profilo di accesso predefinito di Carla è Visualizzazione.

- Determina se il record padre si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team cliente.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team cliente.

In questo esempio, la risposta è negativa.

Se la risposta a questa domanda è affermativa (ossia, uno o più subordinati di Carla è membro del team cliente), Oracle CRM On Demand estrae dal profilo di accesso appropriato il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità di ognuno di tali subordinati. In tal caso, viene utilizzato il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso clienti nell'appartenenza al team del subordinato del cliente e non il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso opportunità.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo dell'utente.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Le opportunità non vengono controllate tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredita principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 3 Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso più permissivo trovato è Visualizzazione. Poiché il livello di accesso Eredita principale non è presente, vengono mostrati tutti i record opportunità figlio, inclusi quelli che l'utente non è autorizzato a visualizzare.

### Azioni sui record correlati nell'esempio 1

Quando un utente tenta di eseguire un'azione su un record correlato, Oracle CRM On Demand deve stabilire se l'utente dispone dei diritti di accesso appropriati per tale azione. In questo esempio, Carla può tentare di leggere i dettagli del record o modificarlo oppure eliminarlo. Vengono presi in considerazione due casi:

- nel caso 1, Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X;
- nel caso 2, Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità Y.

**Caso 1:** Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X di cui è proprietaria.

Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa. Sebbene Carla possa visualizzare il record cliente padre in quanto viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito, tale profilo non viene usato per il record opportunità.

- Determina se il record opportunità si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa. Poiché Carla è proprietaria dell'opportunità, si trova nel team opportunità. Il livello di accesso del tipo di record opportunità principale dal profilo di accesso predefinito di Carla (Profilo di accesso predefinito funzionario commerciale) è Lettura/Modifica/Eliminazione.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Il tipo di record opportunità non è controllato tramite privilegi quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredità principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- 3 Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso più permissivo trovato è Lettura/Modifica/Eliminazione.

**Caso 2:** Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità Y, di proprietà di Mario Rossi.

Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa. Sebbene Carla possa visualizzare il record cliente padre in quanto viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito, tale profilo non viene usato per il record opportunità.

- Determina se il record opportunità si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Il tipo di record opportunità non è controllato tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredità principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- 3** Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso finale è Nessun Accesso.

### Argomenti correlati

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale](#) (a pagina 216)
- [Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri](#) (a pagina 219)

## Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, Carla Bianchi è un funzionario commerciale nella sua azienda. Carla può creare nuovi clienti e visualizzare tutti gli altri record cliente. Può creare opportunità ma può visualizzare solo quelle di cui è proprietaria o per le quali dispone dell'autorizzazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Diritto di accesso	Diritto di creazione	Diritto di lettura di tutti i record
Cliente	Sì	Sì	Sì
Opportunità	Sì	Sì	No

Il ruolo di funzionario commerciale offre a Carla il controllo completo dei clienti e delle opportunità create e ne limita i diritti sui record di cui non è proprietaria. Il ruolo di funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Lettura/Modifica/Eliminazione	Opportunità	Eredita primario
Opportunità	Lettura/Modifica/Eliminazione	Non applicabile	Non applicabile

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Sola lettura	Opportunità	Eredita primario

Tipo di record primario	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Opportunità	Sola lettura	Non applicabile	Non applicabile

In questo esempio di calcolo dei diritti di accesso, si suppone che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale sia deselezionata nel profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 191).

Anche Mario Rossi svolge il ruolo di funzionario commerciale nella stessa azienda dispone degli stessi diritti di accesso di Carla.

Carla è proprietaria dell'Opportunità X, che è collegata al Cliente 1. Mario crea un'opportunità, Opportunità Y, e la collega al Cliente 1. Carla non è nel team opportunità.

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può visualizzarli tutti in quanto dispone di un ruolo che le consente visibilità su tutti i clienti, inclusi quelli dei quali non è proprietaria. Nella tabella riportata di seguito vengono riportati i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono mostrati solo i campi e le colonne rilevanti.

Dettagli cliente: Cliente 1		
Dettagli cliente		
Nome cliente	Cliente 1	
Proprietario:	Paolo Amato	
Opportunità		
Nome opportunità		Proprietario
Opportunità X		Carla Bianchi
Team cliente		
Cognome	Nome	Accesso clienti
Amato	Paolo	Proprietario
Rossi	Mario	Membro

### Visibilità record correlato nell'esempio 2

Per stabilire quali sono i record opportunità correlati che Carla può visualizzare sul cliente in questo esempio, Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente.

In questo esempio, la risposta è affermativa. Il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente, pertanto Carla è in grado di visualizzare il cliente. Poiché Carla non è la proprietaria del cliente principale, viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito. Il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità sul profilo di accesso predefinito di Carla è Eredita principale.

- Determina se il record padre si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team cliente.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team cliente.

In questo esempio, la risposta è negativa.

Se la risposta a questa domanda è affermativa (ossia, uno o più subordinati di Carla è membro del team cliente), Oracle CRM On Demand estrae dal profilo di accesso appropriato il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità di ognuno di tali subordinati. In tal caso, viene utilizzato il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso clienti nell'appartenenza al team del subordinato del cliente e non il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso opportunità.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Le opportunità non vengono controllate tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredita principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio la risposta è affermativa, quindi Oracle CRM On Demand visualizza i seguenti record opportunità sul cliente:

- tutti i record opportunità collegati di cui Carla è la proprietaria;
- tutti i record opportunità collegati per i quali Carla dispone dell'autorizzazione di visualizzazione mediante tutti gli altri componenti di controllo dell'accesso.

Il ruolo di Carla le impedisce di visualizzare le opportunità di cui non è proprietaria e quindi non può vedere l'opportunità creata da Mario Rossi.

### Azioni sui record correlati nell'esempio 2

Quando Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X in questo esempio, il calcolo è il medesimo e il risultato dei diritti di accesso è uguale a quello del caso 1 riportato in [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione](#) (a pagina 211). Il livello di accesso finale è Lettura/Modifica/Eliminazione.

### Argomenti correlati

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione](#) (a pagina 211)
- [Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri](#) (a pagina 219)

## Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, un'azienda utilizza registri personalizzati per organizzare i propri dati in base al territorio. Nell'esempio vengono utilizzati due registri: Sud-ovest ed Est.

Il registro Sud-ovest ha tre membri:

- Carla Bianchi
- Mario Rossi
- Carlo Esposito

Tutti gli utenti nel registro Sud-ovest dispongono del profilo di accesso Sola lettura nel proprio ruolo registro.

Il registro Est dispone di tre membri:

- Giovanni Draghi
- Luca Rossi
- Paolo Amato

Tutti gli utenti nel registro Est dispongono del profilo di accesso Sola lettura sul record di appartenenza al registro.

Quando un utente crea un record cliente oppure opportunità, un processo automatico (workflow) assegna il registro appropriato al record. Assegna il registro in base all'attributo territorio del record.

Tutti gli utenti hanno il ruolo di funzionario commerciale. Possono creare nuovi clienti e nuove opportunità. Possono creare nuovi clienti e nuove opportunità, nonché visualizzare tutti i record cliente e opportunità nel proprio territorio ma non in altri.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Diritto di accesso	Diritto di creazione	Diritto di lettura di tutti i record
Cliente	Sì	Sì	No

Tipo di record primario	Diritto di accesso	Diritto di creazione	Diritto di lettura di tutti i record
Opportunità	Sì	Sì	No

Tutti gli utenti hanno il controllo completo sui clienti e sulle opportunità che creano, ma hanno diritti limitati sui record dei quali non sono proprietari. Il ruolo di funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Lettura/Modifica/Eliminazione	Opportunità	Eredita primario
		Registri	Sola lettura
Opportunità	Lettura/Modifica/Eliminazione	Registri	Sola lettura

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

Tipo di record primario	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Sola lettura	Opportunità	Eredita primario
		Registri	Sola lettura
Opportunità	Sola lettura	Registri	Sola lettura

**NOTA:** per tutti i tipi di record principali che supportano i registri, la relazione con il tipo di record correlato Registri è di tipo uno-a-figlio.

In questo esempio, si suppone che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale sia deselezionata nel profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 191).

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può vedere esclusivamente i clienti del registro Sud-ovest e i clienti di cui è proprietaria non gli altri.

La tabella riportata di seguito mostra i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono mostrati solo i campi e le colonne rilevanti.

Dettagli cliente: Cliente 1	
Dettagli cliente	
Nome cliente	Cliente 1
Proprietario:	Paolo Amato



Dettagli cliente: Cliente 1		
Opportunità		
Nome opportunità		Proprietario
Opportunità X		Carla Bianchi
Opportunità Y		Mario Rossi
Team cliente		
Cognome	Nome	Accesso clienti
Amato	Paolo	Proprietario

Carla può vedere due opportunità in quanto tali opportunità si trovano nel registro Sud-ovest di cui è membro. Tutti gli altri membri del registro Sud-ovest possono visualizzare queste opportunità.

Paolo Amato è membro del registro Est quando accede a Oracle CRM On Demand, può visualizzare anche il Cliente 1, in quanto ne è proprietario. Tuttavia, non può visualizzare le opportunità correlate al Cliente 1 delle quali non è proprietario. Il livello di accesso Eredita principale sul tipo di record correlato Opportunità dei clienti offre questa sicurezza.

Giovanni Draghi e Luca Rossi, membri del registro Est, non possono visualizzare i record Cliente 1, Opportunità X oppure Opportunità Y. Non possono visualizzare il cliente in quanto non è contenuto nel registro Est e il loro ruolo impedisce la visualizzazione dei record cliente di cui non sono proprietari. Analogamente, non possono visualizzare l'Opportunità X o l'Opportunità Y in quanto non si trovano nel registro Est e il loro ruolo non consente di vedere opportunità di cui non sono proprietari.

Carla non può modificare l'Opportunità Y, che è di proprietà di Mario Rossi per i motivi riportati di seguito.

- Carla non è proprietaria del cliente, pertanto il suo profilo di accesso proprietario non viene utilizzato.
- Il ruolo di Carla le impedisce di accedere ai record opportunità di cui non è proprietaria, pertanto il suo profilo di accesso proprietario non viene utilizzato.
- L'unico profilo di accesso attivo a questo punto è il profilo di accesso Sola lettura di cui Carla dispone grazie all'appartenenza del registro Sud-ovest.

Pertanto, il livello di accesso di Carla all'Opportunità Y è Sola lettura.

### Argomenti correlati

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione](#) (a pagina 211)
- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale](#) (a pagina 216)

## Processo di impostazione dei profili di accesso

Questo argomento descrive come impostare i profili di accesso.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand genera record di audit per tutte le modifiche apportate ai profili di accesso. Se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi a Storico modifiche principale e Verifica configurazione amministrazione, è possibile visualizzare lo storico delle modifiche apportate ai profili di accesso. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dello storico modifiche, vedere [Analisi delle modifiche alla configurazione dello storico modifiche](#) (a pagina 51).

**Procedure preliminari.** La visualizzazione, la creazione e la revisione dei profili di accesso dell'azienda sono possibili solo se il proprio ruolo include il privilegio Gestisci utenti e accesso.

Per impostare un profilo di accesso, effettuare i seguenti task:

- 1 [Aggiunta di profili di accesso](#) (a pagina 222).
- 2 [Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record primari](#) (a pagina 224).
- 3 [Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 224).

Per i collegamenti ad argomenti che forniscono ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Argomenti correlati per i profili di accesso](#) (a pagina 225).

### Aggiunta di profili di accesso

È possibile aggiungere un profilo di accesso effettuando le operazioni seguenti:

- creazione di un nuovo profilo;
- copia di un profilo esistente e modifica dei relativi livelli di accesso.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di aggiunta di un profilo di accesso.

#### *Per aggiungere un profilo di accesso*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.
- 4 Dall'elenco Profilo di accesso, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Per creare un nuovo profilo basato su un profilo esistente, fare clic sul pulsante Copia per il profilo da copiare.
  - Per creare un nuovo profilo non basato su un profilo esistente, fare clic su Nuovo nella barra del titolo.

Viene visualizzata la Procedura guidata profilo di accesso, che assiste l'utente nelle varie fasi del processo.

- 5 Nel passo 1 della Procedura guidata profilo di accesso, fornire un nome e una descrizione, quindi impostare gli altri campi in base alle esigenze. Gli altri campi sono descritti nella tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
-------	-------------

Campo	Descrizione
Contrassegna per traduzione	<p>La casella di controllo Contrassegna per traduzione è effettiva solo nelle due circostanze seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ modifica del nome di un profilo di accesso esistente;</li> <li>■ nome del profilo di accesso esistente già tradotto in una o più lingue aggiuntive.</li> </ul> <p>In queste circostanze è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per indicare se il nome del profilo di accesso tradotto deve essere sostituito dal nuovo nome oppure non deve essere modificato. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome del profilo di accesso viene visualizzato come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata, il nuovo nome verrà visualizzato nella lingua in cui è stato immesso, indipendentemente dalla lingua usata per la visualizzazione dell'elenco dei profili di accesso. Quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome appare con il tipo di carattere predefinito. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</li> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione non è selezionata, il nuovo nome appare quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, appare ancora il nome profilo di accesso tradotto originale.</li> </ul> <p>L'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione non ha effetto durante l'aggiunta di un nuovo profilo di accesso. Quando si aggiunge un nuovo profilo di accesso, il nuovo nome appare in modo automatico nell'elenco dei profili di accesso in tutte le lingue. Quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome del nuovo profilo di accesso viene visualizzato con il tipo di carattere predefinito. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome del nuovo profilo di accesso viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</p>
Concedibile ai membri dei team	Selezionare questa casella di controllo per rendere il profilo di accesso disponibile per l'assegnazione ai membri del team.
Concedibile agli utenti del registro	Selezionare questa casella di controllo per rendere il profilo di accesso disponibile per l'assegnazione agli utenti del registro. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Creazione dei profili di accesso per i registri</a> (vedere " <a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a> " a

Campo	Descrizione
	pagina 275).
Disabilitato	La selezione di questa casella di controllo comporta la disabilitazione del profilo di accesso. Un profilo di accesso disabilitato non può essere usato nelle nuove associazioni a ruoli, team o registri. continua tuttavia a funzionare come profilo di accesso nelle associazioni precedenti dello stesso tipo finché non si assegna un profilo di accesso diverso al ruolo, al team o al registro.

**NOTA:** per impostazione predefinita, la caselle di selezione Concedibile ai membri dei team e Concedibile agli utenti del registro sono selezionate nei profili di accesso di modifica, completo e di sola lettura predefiniti. Pertanto, quando un utente aggiunge un altro utente a un team o a un registro, l'elenco di selezione dei profili di accesso visualizzati nella finestra di dialogo Aggiungi utenti o Modifica utenti include i profili di accesso predefiniti. Se si desidera impedire agli utenti di assegnare qualcuno di questi tre profili di accesso a un utente di un registro o a un registro utente di un team, deselezionare la casella di controllo appropriata per il profilo di accesso specifico.

## Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record primari

Per specificare i livelli di accesso per i tipi di record primari, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### *Per specificare i livelli di accesso per i tipi di record primari*

- 1 Nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso, selezionare il livello di accesso per ognuno dei tipi di record primari. Scegliere tra:
  - Sola lettura
  - Lettura/Modifica
  - Lettura/Modifica/Eliminazione

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principale, vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali](#) (a pagina 199).

- 2 Se si desidera specificare i livelli di accesso per i tipi di record correlati per un tipo di record primario, fare clic sul collegamento Informazioni correlate del tipo di record primario. In caso contrario, fare clic su Fine per salvare le modifiche.

La maggior parte dei tipi di record dispongono del collegamento Informazioni correlate. Le informazioni correlate vengono visualizzate nelle pagine dei dettagli come record collegati. Per ulteriori informazioni sulla specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati, vedere [Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 224).

## Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati

Per specificare i livelli di accesso per i tipi di record correlati, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Per specificare i livelli di accesso per i tipi di record correlati**

- 1 Nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso, fare clic sul collegamento Informazioni correlate corrispondente al tipo di record primario per il quale si desidera specificare il livello di accesso per uno o più tipi di record correlati.
  - 2 Selezionare il livello di accesso appropriato per ognuno dei tipi di record Informazioni correlate.  
L'elenco di selezione delle opzioni del livello di accesso visualizzato nel campo del livello di accesso per ogni tipo di record correlato dipende dalla relazione del tipo di record correlato con il tipo di record principale corrispondente. A seconda del livello di accesso impostato in questo campo e nella Procedura guidata gestione ruoli, è possibile concedere o revocare i diritti dell'utente per creare, aggiornare o visualizzare i record del tipo di record interessato.  
  
Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato, vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato](#) (vedere "Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati" a pagina 200).
- NOTA:** la creazione di una nuova opportunità è possibile solo se il livello di accesso per il tipo di record correlato Fatturato del tipo di record Opportunità è impostato su Completo.
- Per informazioni sulle impostazioni del profilo di accesso necessarie per la conversione dei lead, vedere Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione dei lead. Per informazioni sulle impostazioni del profilo di accesso necessarie per la conversione delle registrazioni delle operazioni, vedere Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione delle registrazioni delle operazioni.
- 3 Al termine dell'impostazione dei livelli di accesso sui tipi di record correlati per un tipo di record principale, fare clic su Precedente per tornare alla pagina principale del passo 2 della procedura guidata.
  - 4 Ripetere i passi da 1 a 3 della procedura per ogni tipo di record primario per il quale si desidera specificare i livelli di accesso per uno o più tipi di record correlati.
  - 5 Dopo aver impostato i livelli di accesso per tutti i tipi di record primari e i tipi di record correlati, fare clic su Fine per salvare le impostazioni.

**Argomenti correlati per i profili di accesso**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei profili di accesso](#) (a pagina 187)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri](#) (a pagina 190)
- [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 191)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale](#) (a pagina 192)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale](#) (a pagina 193)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato](#) (a pagina 195)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato](#) (a pagina 197)

- [Uso della pagina Elenco profili di accesso](#) (a pagina 198)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 210)

## Gestione ruolo

In Oracle CRM On Demand, i ruoli vengono gestiti nella pagina Elenco ruoli e nella Procedura guidata gestione ruoli. È possibile accedere alla pagina Elenco ruoli e Procedura guidata gestione ruoli dal collegamento globale Amministrazione, disponibile in ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

Un *ruolo* in Oracle CRM On Demand è simile a una funzione aziendale che un utente svolge all'interno di un'organizzazione, ad esempio una funzione di esecutivo vendite o di responsabile servizi. All'interno dell'organizzazione, la funzione aziendale offre determinati privilegi e autorizzazioni esclusivi della funzione. Analogamente, nell'ambito del contesto di Oracle CRM On Demand, i ruoli distinguono una funzione aziendale da un'altra, definendo le funzioni di Oracle CRM On Demand per l'uso delle quali un utente dispone dei privilegi, l'insieme di autorizzazioni concesse all'utente per utilizzare informazioni protette e le impostazioni dell'interfaccia utente che visualizzano le informazioni.

**NOTA:** gli utenti possono essere dipendenti interni o di un'organizzazione partner, nonché sistemi esterni che accedono a Oracle CRM On Demand.

I parametri definiti da un ruolo includono:

- Privilegi
- Accesso ai tipi di record
- Profili di accesso per il ruolo
- Impostazioni dell'interfaccia utente che includono quanto segue:
  - Impostazioni scheda
  - Layout di pagina
  - Layout di ricerca
  - Layout di home page

A ogni utente è assegnato un ruolo. Lo stesso ruolo può essere assegnato a più utenti. I ruoli non prevedono una gerarchia.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 227)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 228)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 229)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 231)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232)

## Linee guida per l'impostazione dei ruoli

Oracle CRM On Demand fornisce un insieme di ruoli precostituiti che è possibile utilizzare come punto di partenza per l'impostazione dei ruoli per la propria azienda. Il modello di impostazione utente e ruolo contiene informazioni relative ai ruoli precostituiti, in cui sono riportati l'accesso record, i privilegi e l'accesso schede predefinito. Per informazioni sull'individuazione dei modelli di impostazione utente e ruolo, vedere [Uso dei modelli amministratore durante l'impostazione](#) (vedere "Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione" a pagina 15).

Ad esempio, per un tipo di ruolo che è possibile impostare in Oracle CRM On Demand, l'azienda potrebbe richiedere due forze vendite distinte: la forza vendite Gestione clienti installazione di base e la forza vendite Nuove attività. I funzionari commerciali di campo nella forza vendite Gestione clienti installazione di base tengono traccia delle informazioni sul cliente relative alle distribuzioni dei clienti. I funzionari commerciali di campo nella forza vendite Nuove attività tengono traccia delle informazioni sul cliente che tracciano il profilo dei requisiti di acquisto dei clienti potenziali. Sebbene queste due mansioni lavorative siano simili, il tipo di informazioni più rilevante a sostegno delle procedure giornaliere è differente. In questo esempio, è possibile impostare due ruoli:

- ruolo di funzionario commerciale campo per l'installazione di base
- ruolo di funzionario commerciale campo per le nuove attività

È possibile basare ognuno di questi ruoli sul ruolo precostituito Funzionario commerciale campo e personalizzare i nuovi ruoli aggiungendo layout di pagina differenti per supportare i requisiti aziendali esclusivi delle due forze di vendita.

Se necessario, è possibile continuare a modificare e aggiungere definizioni di ruoli, ad esempio in conseguenza di una modifica organizzativa o dell'acquisizione di un'altra azienda. Se la struttura organizzativa della propria azienda cambia, possono cambiare anche le funzioni aziendali di uno o più dipendenti. Se l'azienda acquisisce un'altra società, potrebbe essere necessario assimilare altri dipendenti come utenti di Oracle CRM On Demand.

Quando si impostano i ruoli, attenersi alle linee guida riportate di seguito.

- Stabilire in che modo ciascun dipendente o gruppo di dipendenti utilizzerà Oracle CRM On Demand.

Esaminare le mansioni lavorative dei dipendenti per stabilire quanto segue:

- i task che devono completare e i record ai quali devono accedere;
- il tipo di accesso di cui hanno bisogno per ogni tipo di record;
- se esistono record o schede a cui non sarà loro consentito l'accesso.

Nella tabella riportata di seguito sono riportati alcuni esempi di tipi di accesso.

Tipo di accesso	Esempio
Accesso alle funzioni	Il ruolo Funzionario comm. interno consente di accedere al pulsante Converti nella pagina Dettaglio lead.
Accesso ai record	Il ruolo Esecutivo consente di accedere e modificare tutti i record opportunità, indipendentemente dal proprietario.
Accesso alle schede	Per impostazione predefinita, gli utenti che dispongono del ruolo Responsabile vendite e marketing possono accedere alle schede Clienti e

Tipo di accesso	Esempio
	Opportunità, ma non alle schede Richieste di servizio e Soluzioni.

- Rivedere le caratteristiche di ciascun ruolo precostituito per stabilire se questi ruoli soddisfano le esigenze dei dipendenti.

I nomi dei ruoli precostituiti non corrispondono necessariamente alle qualifiche dell'azienda. È necessario associare mansioni lavorative e task ai ruoli, non alle qualifiche.

- Impostare i ruoli come riportato di seguito.

- Se un ruolo precostituito si avvicina al ruolo che si desidera usare per un gruppo di dipendenti, creare un nuovo ruolo copiando quello precostituito, assegnando un nuovo nome alla copia, quindi modificando la copia per soddisfare i propri requisiti.
- Se nessun ruolo precostituito si avvicina a quello richiesto, creare un nuovo ruolo che corrisponda ai propri requisiti.

**SUGGERIMENTO:** utilizzare il modello di impostazione utente e ruolo per agevolare la documentazione dei requisiti del ruolo dei gruppi di dipendenti. Fare quindi riferimento al modello completato quando si creano o si modificano ruoli e si impostano gli utenti in Oracle CRM On Demand.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 226)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 228)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 229)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 231)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232)

## Gestione della pagina Elenco ruoli

La pagina Elenco ruoli consente di eseguire le azioni descritte nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Aggiungere un nuovo ruolo	Nella barra del titolo della pagina Elenco ruoli, fare clic su Nuovo ruolo. Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli.  Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata gestione ruoli, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 232).
Aggiungere un nuovo ruolo copiando un ruolo	Nel menu del livello dei record accanto al nome del ruolo, selezionare Copia. Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli.



Operazione	Procedura
esistente	Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata gestione ruoli, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 232).
Eliminare un ruolo	<p>Nel menu del livello dei record accanto al nome del ruolo, selezionare Elimina, quindi confermare l'eliminazione del ruolo.</p> <p><b>NOTA:</b> non è possibile eliminare il ruolo Amministratore.</p> <p>Quando si elimina un ruolo, tutti gli utenti a cui è assegnato tale ruolo continuano a mantenerlo fino a quando non viene loro assegnato un ruolo differente. Tuttavia, dopo aver eliminato un ruolo, non è possibile assegnare quel ruolo ad altri utenti.</p>
Selezionare una lingua per la visualizzazione dell'elenco di ruoli	<p>Nella barra del titolo della pagina Elenco ruoli, nel campo Lingua traduzione, selezionare la lingua in cui si desidera visualizzare l'elenco di ruoli. È possibile visualizzare l'elenco in qualsiasi lingua supportata per la propria azienda in Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> se un ruolo esistente non dispone di un nome di ruolo tradotto, il nome del ruolo non viene tradotto e viene riportato tra parentesi.</p>

È possibile utilizzare Ricerca alfabetica per filtrare l'elenco di ruoli. Per ulteriori informazioni sulla ricerca alfabetica, vedere Filtro di elenchi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 226)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 227)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 229)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 231)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232)

## Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli

L'accesso ai tipi di record principali di un ruolo viene controllato nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

Un tipo di record principale è un tipo di record che può essere utilizzato come tipo di record indipendente. Molti, ma non tutti i tipi di record principali possono essere visualizzati sotto forma di schede in Oracle CRM On Demand. Esistono, però, alcuni tipi di record principali che non possono essere visualizzati come schede. Ad esempio, il tipo di record Registro è un tipo di record principale (i record Registro possono essere creati come

record indipendenti). non può essere visualizzato come scheda. I tipi di record non principali non possono essere visualizzati sotto forma di schede.

Tranne alcune eccezioni, i tipi di record principali che soddisfano i criteri riportati di seguito sono elencati nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli.

- L'azienda dispone della licenza d'uso per il tipo di record.
- Il ruolo dispone del privilegio appropriato per accedere al tipo di record.

Le eccezioni sono i tipi di record utilizzati esclusivamente a scopo amministrativo, ad esempio il profilo dell'azienda, i record utente, le regole di workflow e così via. L'accesso a questo tipo di record viene controllato solo tramite privilegi.

Per ogni tipo di record principale elencato nel passo 2 della procedura guidata, l'accesso al tipo di record per il ruolo viene controllato mediante tre impostazioni:

- **Diritto di accesso.** Quando la casella di controllo Accesso consentito nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record principale su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono accedere ai record di quel tipo. Se la casella di controllo Diritto di accesso è deselezionata per un tipo di record su un ruolo, agli utenti che dispongono del ruolo vengono negate tutte le forme di accesso al tipo di record. Ad esempio, se la casella di controllo Diritto di accesso è deselezionata per il tipo di record Cliente su un ruolo, tutte le forme di accesso al tipo di record Cliente, incluse tutte le applet correlate, le funzionalità di ricerca e altre tipologie di accesso al tipo di record Cliente, vengono negate agli utenti che dispongono del ruolo. È quindi possibile che si verifichi quanto riportato di seguito.
  - Se un utente che non dispone di accesso al tipo di record Cliente tenta di associare un'opportunità a un record cliente, l'operazione non riesce.
  - Se un utente che non dispone di accesso al tipo di record Cliente visualizza un'opportunità già collegata a un cliente, l'utente non sarà in grado di visualizzare alcun dettaglio del record cliente collegato.

**NOTA:** la negazione dell'accesso a un tipo di record (non selezionando la casella di controllo Accesso consentito per il tipo di record nella Procedura guidata gestione ruoli) può impedire a un utente di creare un record di altro tipo. Ad esempio, se si nega l'accesso a un tipo di record al quale un utente deve accedere per creare un record basato su un altro tipo di record, è possibile impedire a un utente che dispone del ruolo di creare il record specificato.

- **Diritto di creazione.** Quando la casella di controllo Diritto di creazione nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono creare record di quel tipo.

Se la casella di controllo Diritto di creazione per un tipo di record primario è deselezionata, gli utenti che dispongono del ruolo non possono creare un record di quel tipo di record primario.

**NOTA:** l'autorizzazione per creare record di un tipo di record principale viene controllata mediante questa impostazione. Non viene controllato attraverso l'accesso a quei profili. I profili di accesso controllano l'accesso ai dati esistenti, quindi i record principali devono esistere prima che i profili di accesso possano controllare l'accesso a quei record.

- **Diritto di lettura di tutti i record.** Quando la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record principale su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono visualizzare tutti i record di quel tipo. Se la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata per un tipo di record primario, di norma gli utenti che dispongono del ruolo possono visualizzare i record di quel tipo solo se sono autorizzati a visualizzare il record. Altri componenti di controllo dell'accesso possono influenzare la visibilità sui record, ad esempio i

registri, i team, i gruppi e la gerarchia di gestione. Gli utenti possono acquisire visibilità sui record di cui non sono proprietari tramite tali componenti di controllo dell'accesso. Tuttavia, se nessun altro componente di controllo dell'accesso autorizza la visibilità sui record e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è deselezionata, l'utente visualizza solo i record di cui è proprietario.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei ruoli](#) (vedere "[Gestione ruolo](#)" a pagina 226)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 227)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 228)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 231)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232)

## Informazioni sui privilegi nei ruoli

È possibile concedere o revocare privilegi per un ruolo nel passo 4 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

I privilegi controllano le funzioni per le quali l'azienda dispone della licenza d'uso in Oracle CRM On Demand. Quando l'azienda viene impostata per la prima volta per utilizzare Oracle CRM On Demand, al ruolo Amministratore vengono forniti tutti i privilegi per tutte le funzioni concesse in licenza. Ogni volta che un utente interagisce con Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand rivede l'insieme di privilegi assegnati al ruolo di quell'utente per stabilire se dispone dei privilegi necessari per eseguire funzioni specifiche e accedere a determinati tipi di record. Se un privilegio concesso precedentemente a un ruolo viene revocato in un secondo momento, qualsiasi utente che dispone del ruolo perde la possibilità di utilizzare la funzione. Quando un privilegio viene revocato, le eventuali informazioni su dati e configurazione esistenti inserite da un utente che disponeva del privilegio non vengono perse.

Nella Procedura guidata gestione ruoli i privilegi vengono organizzati in categorie. Ogni categoria rappresenta il gruppo di privilegi che comprende una parte di funzionalità di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, *Amministrazione: Utenti e controlli accesso* è una categoria di privilegi che controlla tutte le aree funzionali di Gestione utenti e controlli degli accessi.

Ogni privilegio è correlato a una singola area funzionale all'interno di una categoria di privilegi. Ad esempio, Gestisci registri è un privilegio necessario se un utente che dispone del ruolo desidera creare, aggiornare, modificare ed eliminare registri e registri secondari, nonché gestire membri associati. Ciascun privilegio visualizza anche campi di controllo e funzionalità esclusive della funzione. Per determinare quali sono i privilegi necessari per consentire agli utenti di usare una funzione, consultare la Guida online.

**NOTA:** la concessione di un privilegio a un ruolo non è sufficiente a concedere tutti i diritti di accesso per consentire a un utente di usare la funzionalità. Quando si concede un privilegio, i tipi di record e i dettagli funzionali necessari per la funzione vengono visualizzati nel ruolo. Ad esempio, quando il privilegio Gestisci registri viene assegnato a un ruolo, un utente che dispone del ruolo visualizza il tipo di record Registri nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli e nella Procedura guidata profilo di accesso. Tuttavia, per fornire all'utente i diritti necessari per gestire i record registro, è necessario configurare anche i livelli di

accesso necessari nel passo 2 (Accesso tipo di record) della Procedura guidata gestione ruoli per il ruolo dell'utente e nei profili di accesso per il ruolo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 226)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 227)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 228)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 229)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232)

## Aggiunta di ruoli

Per aggiungere un ruolo a Oracle CRM On Demand è possibile usare una delle procedure riportate di seguito.

- Creazione di un nuovo ruolo
- Copia di un ruolo esistente, ridenominazione della copia e successiva modifica dei privilegi e dei diritti di accesso della copia

La copia dei ruoli è utile se si desidera disporre di ruoli simili e offrire la possibilità agli utenti di visualizzare layout di pagina diversi. Ad esempio, i dirigenti Nord-America ed EMEA possono voler visualizzare le informazioni relative alle opportunità in modi diversi, che richiedono campi e layout di pagina differenti per ogni insieme di utenti. Per impostare questa configurazione, è possibile creare due ruoli basati sullo stesso ruolo Esecutivo predefinito e assegnare ai nuovi ruoli i nomi *Esecutivo - Nord-America* ed *Esecutivo - EMEA*. Quando si copia il ruolo Esecutivo, i privilegi di accesso del ruolo originale vengono conservati per il nuovo ruolo ed è necessario modificare solo i layout di pagina, in modo che gli utenti a cui si assegna il nuovo ruolo possano visualizzare viste e campi pertinenti per il lavoro svolto.

**NOTA:** è necessario creare i layout di pagina da associare al ruolo. Per informazioni sulla creazione dei layout di pagina, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 70).

**SUGGERIMENTO:** prendere in considerazione la possibilità di impostare un utente di prova per ciascun ruolo. Quindi, attivare l'utente di prova per assicurarsi che le configurazioni siano impostate in modo corretto. Non attivare altri utenti fino al completamento di tutte le attività di impostazione utente, inclusi i diritti di accesso, le impostazioni di ruolo, le gerarchie per la gestione dei report e la condivisione dei dati, le regole del workflow e qualsiasi altra personalizzazione del processo aziendale. Ricordare di disattivare gli utenti di prova al completamento della prova.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il ruolo disponga del privilegio Gestisci utenti e accesso.
- Leggere le linee guida per l'impostazione dei ruoli. Vedere [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 227).

**NOTA:** Oracle CRM On Demand genera record di audit per tutte le modifiche apportate ai ruoli. Se il proprio ruolo utente include il privilegio Accedi a Storico modifiche principale e Verifica configurazione

amministrazione, è possibile visualizzare lo storico delle modifiche apportate ai ruoli. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dello storico modifiche, vedere [Analisi delle modifiche alla configurazione dello storico modifiche](#) (a pagina 51).

La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un ruolo.

### **Per aggiungere un ruolo**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3** Nella sezione Gestione ruoli fare clic su Gestione ruoli.
- 4** Nel campo Lingua traduzione della pagina Elenco ruoli scegliere la lingua principale dell'azienda.
- 5** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per creare un nuovo ruolo mediante la copia di un ruolo esistente, fare clic su Copia dopo aver selezionato il ruolo da copiare.
  - Per creare un nuovo ruolo non basato su un ruolo esistente, fare clic su Nuovo ruolo nella barra del titolo della pagina.

Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli, che assiste l'utente durante l'intero processo. Ogni passo della procedura guidata controlla determinate impostazioni per il ruolo. Tutte insieme, le impostazioni determinano i diritti di accesso per gli utenti a cui viene assegnato il ruolo.

- 6** Nel Passo 1, Informazioni sul ruolo, fornire un nome e una descrizione, quindi completare i campi restanti in base alle esigenze. Gli altri campi sono descritti nella tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
Contrassegna per traduzione	<p>La casella di controllo Contrassegna per traduzione è effettiva solo nelle due circostanze seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ modifica del nome di un ruolo esistente;</li> <li>■ nome del ruolo esistente già tradotto in una o più lingue aggiuntive.</li> </ul> <p>In queste circostanze è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per indicare se il nome del ruolo tradotto deve essere sostituito dal nuovo nome oppure non deve essere modificato. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome del ruolo viene visualizzato come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata, il nuovo nome verrà visualizzato nella lingua in cui è stato immesso indipendentemente dalla lingua usata per la visualizzazione dell'elenco dei ruoli. Quando l'elenco dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome appare con un tipo di carattere di colore nero. Quando</li> </ul>

Campo	Descrizione
	<p>invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione non è selezionata, il nuovo nome appare quando l'elenco dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome. Quando invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, appare ancora il nome ruolo tradotto originale.</li> </ul> <p>L'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione non ha effetto durante l'aggiunta di un nuovo ruolo. Quando si aggiunge un nuovo ruolo, il nuovo nome appare in modo automatico nell'elenco dei ruoli in tutte le lingue. Quando l'elenco dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome del nuovo ruolo viene visualizzato con un tipo di carattere di colore nero. Quando invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome del nuovo ruolo viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</p>
Processo di vendita predefinito	<p>(Facoltativo) Per impostare il processo di vendita predefinito per le nuove opportunità create dagli utenti a cui viene assegnato il ruolo, scegliere un'opzione nel campo Processo di vendita predefinito.</p> <p>Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere <a href="#">Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita</a> (a pagina 381).</p>
Nome tema	<p>(Facoltativo) Per impostare il tema predefinito per il ruolo, scegliere un tema nel campo Nome tema.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla creazione dei temi, vedere <a href="#">Creazione di nuovi temi</a> (a pagina 140).</p>
Layout barra delle azioni	<p>Per impostazione predefinita viene utilizzato il layout standard della barra delle azioni per tutti i ruoli. È tuttavia possibile usare un layout di barra delle azioni diverso per il ruolo.</p>
Formato informazioni correlate	<p>(Facoltativo) Per impostare un formato predefinito per le sezioni di informazioni correlate nelle pagine di dettaglio dei record, scegliere Elenchi o Schede.</p> <p>Questa impostazione determina se le sezioni di informazioni correlate nelle pagine di dettaglio dei record vengono visualizzate come elenchi o schede. È inoltre possibile definire questa impostazione per ciascun record dell'utente e gli utenti il cui ruolo dispone del privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate possono impostare l'opzione Formato informazioni correlate nel proprio profilo personale. Se l'opzione Formato informazioni correlate non è impostata in un record dell'utente, viene utilizzata l'impostazione predefinita prevista per il ruolo dell'utente; se l'opzione Formato informazioni correlate non è impostata nel ruolo dell'utente, viene utilizzata l'impostazione</p>

Campo	Descrizione
	predefinita prevista per l'azienda.
Layout conversione lead	<p>(Facoltativo) Per impostare un layout di conversione dei lead (pagina Converti lead) per gli utenti a cui viene assegnato il ruolo, scegliere un layout nel campo Layout conversione lead.</p> <p>Se non si sceglie un layout per il ruolo, verrà usato il layout predefinito dell'azienda. Per informazioni sulla creazione dei layout di conversione dei lead, vedere <a href="#">Creazione di layout di conversione lead</a> (vedere "Creazione dei layout di conversione lead" a pagina 370).</p>

- 1 Nel Passo 2, Accesso tipo di record, selezionare, per ciascun tipo di record, la casella di controllo corrispondente a ogni livello di accesso da concedere al ruolo.

È possibile selezionare uno o più dei livelli di accesso riportati di seguito per ogni tipo di record.

- Diritto di accesso
- Diritto di creazione
- Diritto di lettura di tutti i record

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, vedere [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 229).

**ATTENZIONE:** se si nega l'accesso a un tipo di record, non selezionando la casella di controllo Accesso consentito corrispondente nella Procedura guidata gestione ruoli, si impedisce a un utente di creare un record di un altro tipo. Ad esempio, se si nega l'accesso a un tipo di record al quale un utente deve accedere per creare un record basato su un altro tipo di record, è possibile impedire a un utente che dispone del ruolo di creare il record specificato.

**NOTA:** per convertire i lead o le registrazioni delle operazioni, gli utenti devono disporre delle impostazioni di livello di accesso appropriate per certi tipi di record. Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso necessari per la conversione dei lead, vedere Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione dei lead. Per informazioni sui livelli di accesso necessari per la conversione delle registrazioni delle operazioni, vedere Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione delle registrazioni delle operazioni.

**SUGGERIMENTO:** quando si modificano i livelli di accesso per un ruolo, dopo il salvataggio delle modifiche gli utenti a cui è stato assegnato il ruolo devono scollegarsi e collegarsi di nuovo affinché le modifiche diventino effettive.

- 2 Nel Passo 3, Profili di accesso, scegliere i profili di accesso da assegnare a questo ruolo:

Per ulteriori informazioni sui profili di accesso nei ruoli, vedere [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188).

- 3 Nel Passo 4, Privilegi, selezionare la casella di controllo Assegna per ogni privilegio da concedere al ruolo oppure deselegnarla per qualsiasi privilegio da revocare.

I privilegi sono organizzati in ordine alfabetico per categoria.

**ATTENZIONE:** in alcuni casi, se la casella di controllo Assegna di un privilegio viene deselegnata nel ruolo Amministratore, il privilegio viene rimosso da Oracle CRM On Demand e l'amministratore dell'azienda

non può concedere tale privilegio ad altri ruoli. Se il problema si verifica, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per ripristinare il privilegio.

Per ulteriori informazioni sui privilegi nei ruoli , vedere [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 231).

- 4 Nel Passo 5, Accesso e ordine schede, spostare le schede nella sezione appropriata della pagina, quindi fare clic sulle frecce Su e Giù nella sezione Schede selezionate per definire l'ordine di visualizzazione predefinito delle schede che l'utente può vedere.

La sezione Schede non disponibili elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate che possono essere rese disponibili per il ruolo. L'elenco dei tipi di record visualizzata in questa sezione è determinato da Oracle CRM On Demand. La maggior parte dei tipi di record elencati nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli viene visualizzata anche in questo elenco. Altri tipi di record, ad esempio Registri, non appaiono nell'elenco perché non possono essere visualizzati come schede. Le schede mostrate nella sezione Schede non disponibili non sono disponibili per gli utenti che dispongono del ruolo.

Per rendere le schede disponibili o visibili per gli utenti che dispongono di questo ruolo, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Spostare nella sezione Schede selezionate le schede che si desidera possano essere visualizzate dagli utenti per impostazione predefinita. Questa sezione elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate che possono essere visualizzate per impostazione predefinita da qualsiasi utente che dispone del ruolo durante la prima procedura di accesso con il ruolo. Usare le frecce su e giù per determinare l'ordine di visualizzazione iniziale delle schede. Ogni utente che dispone del ruolo può personalizzare le proprie impostazioni, in modo che le schede non vengano più visualizzate per impostazione predefinita oppure vengano visualizzate secondo un ordine diverso. Per ulteriori informazioni sulle modalità di gestione delle impostazioni personali da parte degli utenti, vedere Personalizzazione dell'applicazione.
- Spostare nella sezione Schede disponibili le schede che gli utenti non devono visualizzare per impostazione predefinita, ma che gli utenti possono rendere visibili per se stessi. Questa sezione elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate disponibili per il ruolo ma che non vengono visualizzate per impostazione predefinita. In altri termini, le schede elencate in questa sezione non vengono visualizzate dagli utenti finché gli utenti non le rendono visibili per se stessi nel layout personale (disponibile mediante il collegamento Le mie impostazioni). Ogni utente che dispone del ruolo può personalizzare le proprie impostazioni, in modo che le schede disponibili vengano visualizzate per impostazione predefinita. Ogni utente che dispone del ruolo può personalizzare le proprie impostazioni, in modo che le schede disponibili vengano visualizzate.
- Lasciare le schede che devono risultare nascoste per gli utenti nella sezione Schede non disponibili.

**NOTA:** lo spostamento di una scheda dalla sezione Schede non disponibili alla sezione Schede disponibili o Schede selezionate rende la scheda disponibile per l'utente solo se la casella di controllo Accesso consentito è selezionata per il tipo di record al Passo 2 (Accesso tipo di record) della Procedura guidata gestione ruoli.

**SUGGERIMENTO:** è possibile spostare un intervallo di schede con una sola operazione selezionando la prima scheda, tenendo premuto il tasto Maiusc e facendo clic sull'ultima scheda. Quindi fare clic sulla freccia destra o sinistra.

- 5 Nel Passo 6, Assegnazione layout di pagina, specificare, per ogni tipo di record, se il tipo di visualizzazione pagina è statico o dinamico, quindi effettuare una selezione dall'elenco dei layout di pagina disponibili per il tipo di visualizzazione.



I layout di pagina determinano i campi e le sezioni che gli utenti possono visualizzare nelle pagine di creazione, modifica e dettaglio per i vari tipi di record. Oracle CRM On Demand è dotato di un layout di pagina standard per ciascun tipo di record. I layout di pagina standard, che non possono essere eliminati, sono statici. L'opzione Statico è sempre disponibile nel campo Tipo di visualizzazione pagina. L'opzione Dinamico è disponibile solo se sono disponibili layout di pagina dinamici per il tipo di record. Gli amministratori dell'azienda possono creare ulteriori layout di pagina statici o dinamici personalizzati per i tipi di record.

Per ogni tipo di record, il layout di pagina standard e tutti gli eventuali layout di pagina creati in modo specifico sono disponibili per l'assegnazione al ruolo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di layout statici e dinamici, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 70).

Il layout di pagina predefinito per un tipo di record è il layout di pagina statico standard per il tipo di record.

**NOTA:** l'elenco dei tipi di record visualizzato nel passo 6 della Procedura guidata gestione ruoli è determinato da Oracle CRM On Demand. È possibile che vengano visualizzati tipi di record, quali Amministrazione utente e Proprietario utente, che non appaiono come schede in Oracle CRM On Demand

- 6** Nel Passo 7, Assegnazione layout di ricerca, effettuare una selezione nell'elenco dei layout di ricerca disponibili per ogni tipo di record.

Per ogni tipo di record elencato, l'elenco dei layout disponibili viene mostrato nel campo Nome layout di ricerca. I layout di ricerca determinano i campi, standard e personalizzati, che gli utenti possono usare durante la ricerca di record e i campi che gli utenti possono visualizzare nelle pagine dei risultati della ricerca. È possibile assegnare un layout di ricerca per la maggior parte dei tipi di record principali disponibili come schede per il ruolo. È inoltre possibile assegnare i layout di ricerca ad altri tipi di record su cui è possibile eseguire ricerche, ad esempio Prodotto e Utente. Per ulteriori informazioni sulla creazione e la modifica dei layout di ricerca personalizzati, vedere [Gestione dei layout di ricerca](#) (a pagina 108).

- 7** Nel Passo 8, Assegnazione layout home page, effettuare una selezione nell'elenco dei layout di home page disponibili per ogni tipo di record.

Per ogni tipo di record elencato, sono disponibili per l'assegnazione al ruolo il layout di home page standard e tutti gli eventuali layout di home page creati per il tipo di record. L'elenco dei tipi di record include tutti i tipi di record principali disponibili come schede per il ruolo.

I layout di home page determinano le informazioni che gli utenti possono visualizzare nella home page di ciascun tipo di record. Oracle CRM On Demand è dotato di un layout di home page predefinito per ogni tipo di record principale visualizzabile come scheda. È possibile creare layout di home page personalizzati aggiuntivi per i tipi di record. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di home page, vedere [Creazione di layout home page di record](#) (a pagina 114).

- 8** Fare clic su Fine.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei ruoli](#) (vedere "Gestione ruolo" a pagina 226)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 227)

- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 228)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 229)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 188)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 231)

## Gestione dei registri

I registri rappresentano un metodo efficiente di organizzazione e separazione dei record in modo da consentire agli utenti di collaborare senza essere membri del team per ciascun record.

L'utilizzo dei registri per organizzare i dati aziendali rende più rapide ed efficienti le ricerche dei record. I registri possono coesistere con gruppi e team. Se i requisiti per fornire l'accesso a gruppi di utenti sono chiari e relativamente semplici, è possibile utilizzare l'assegnazione gruppo. Tuttavia, se i requisiti di proprietà dei record dei gruppi sono più complessi, è consigliabile utilizzare i registri.

### Registri predefiniti degli utenti

In Oracle CRM On Demand, a ciascun utente viene assegnato un registro predefinito a cui è associato il nome dell'utente. Quando a un utente viene assegnato un record, quest'ultimo viene assegnato al registro predefinito dell'utente. Quando un record è di proprietà di un team, il team rappresenta l'insieme di registri predefiniti degli utenti membri del team. I registri degli utenti vengono automaticamente associati ai record quando vengono modificati il proprietario dei record e l'appartenenza al team.

### Registri personalizzati

Quando la funzionalità dei registri è abilitata, è possibile creare registri personalizzati per organizzare e adattare i dati agli scopi aziendali. Di solito si fa riferimento ai registri personalizzati definendoli semplicemente *registri*. I registri possono essere indipendenti oppure organizzati in gerarchie. Ad esempio, è possibile creare registri per suddividere i dati in base alle unità organizzative della propria attività, quali i territori o i prodotti. Successivamente è possibile impostare gli utenti in modo che dispongano del livello di accesso appropriato per i registri.

### Registri creati in modo automatico per i partner

Quando si rende attivo un record partner in Oracle CRM On Demand, viene creato in modo automatico un registro che può contenere dati per l'organizzazione partner. I registri creati in modo automatico per i partner sono disponibili per la selezione nella finestra di ricerca dei registri, a cui è possibile accedere dalle pagine del record Partner quando ci si trova nell'elemento correlato Registri di un record partner. Le pagine del record Partner sono accessibili per gli utenti solo nell'azienda proprietaria della marca. Se la casella di controllo Accesso al partner o la casella di controllo Accesso reciproco al partner (Inverti) è selezionata quando si aggiunge una relazione partner a un record partner, i registri creati in modo automatico per i partner correlati vengono sincronizzati. Successivamente, quando i clienti partner vengono associati in Oracle CRM On Demand, gli utenti partner associati a ognuno dei registri partner sincronizzati potranno vedere i clienti partner a cui è correlata la propria organizzazione partner.

Quando viene aggiunto a un'organizzazione partner, un utente viene anche associato in modo automatico al registro partner specifico dell'organizzazione partner.

### **Registri personalizzati per i partner**

È inoltre possibile creare registri personalizzati per le organizzazioni partner. Per questi registri personalizzati è possibile assegnare qualsiasi combinazione di utenti, compresi gli utenti dell'azienda proprietaria della marca e gli utenti appartenenti a organizzazioni partner.

### **Tipi di record supportati per i registri**

È possibile assegnare record di tipi differenti allo stesso utente e allo stesso registro. È possibile assegnare ai registri i seguenti tipi di record:

- Cliente
- Riconoscimento
- Allocazione
- Richiesta
- Appuntamento
- Piano aziendale
- Campagna
- Certificazione
- Contatto
- Corso
- Oggetti personalizzati
- Registrazione operazione
- Rivenditore
- Esame
- Conto finanziario
- Piano finanziario
- Fondo
- Nucleo familiare
- Report verifica magazzino
- Periodo magazzino
- Lead
- Richieste MDF
- Evento medico

- Piano messaggistica
- Obiettivo
- Opportunità
- Partner
- Polizza
- Portafoglio
- Programma
- Lotto campione
- Transazione campioni
- Richiesta di servizio
- Visita Smart
- Soluzione
- Richiesta prezzi speciali
- Task
- Veicolo

## Registri nel Selettore Registro

Se il Selettore Registro è abilitato per l'azienda, il campo Selettore Registro viene visualizzato nelle ricerche mirate e avanzate, nella barra del titolo delle pagine di elenco e nella home page Report. Il Selettore Registro consente di limitare una ricerca mirata a un registro personalizzato o a un registro utente che può contenere il record che l'utente desidera trovare. Il segno più (+) visualizzato nel campo Selettore Registro indica la presenza di livelli secondari.

**NOTA:** i registri partner vengono visualizzati nel Selettore Registro solo per il tipo di record Partner.

Quando si fa clic sull'icona accanto al Selettore Registro, viene visualizzata la gerarchia dei registri, organizzata come descritto di seguito.

- **Tutto.** Nodo radice predefinito per tutti i registri, inclusi i registri personalizzati e i registri degli utenti
  - **Registri.** Nodo radice predefinito per tutti i registri personalizzati impostati per l'azienda
  - **Utenti.** Nodo radice predefinito per tutti i registri degli utenti

Tutto, Registri e Utenti sono nodi o ancoraggi. Non si tratta di veri e propri registri. Come esempio di gerarchia di registri, si supponga che un'azienda imposti una gerarchia di registri geografica per l'America. Si supponga che un'azienda imposti una gerarchia di registri geografica per l'America e che un utente, John Williams, che ha dei subordinati, sia associato ai registri nella gerarchia geografica. Per questo utente, sotto la voce Tutto del Selettore Registro, verrebbe visualizzata la gerarchia descritta di seguito.

- **Registri**
  - **America** (registro principale)
    - **Nord** (registro secondario. Un registro secondario può anche essere il registro principale di un ulteriore livello di registri secondari).

- **Est** (registro secondario)
- **Ovest** (registro secondario)
- **Sud** (registro secondario)

#### ■ **Utenti**

- **John Williams** (utente con subordinati)
  - **Lucy Harris** (subordinato. Un subordinato può avere a sua volta dei subordinati).
  - **Rick Rogers** (subordinato)
  - **Donna Jones** (subordinato)
  - **Jeff Smith** (subordinato)

**NOTA:** i registri al livello inferiore di una gerarchia vengono definiti registri del nodo foglia.

La casella di controllo **Includi elementi secondari** del **Selettore Registro** consente all'utente di specificare che i dati negli elementi secondari (subordinati o registri secondari) devono essere inclusi nella ricerca. La casella di controllo **Includi elementi secondari** è sempre selezionata nel **Selettore Registro** per i report.

## Selezione di registri per le ricerche

Durante la ricerca dei record, gli utenti selezionano il registro contenente i dati che desiderano trovare. Se non sanno con esattezza quale registro a un determinato livello di una gerarchia di registri contiene i dati che stanno cercando, gli utenti selezionano il registro successivo nel livello superiore della gerarchia per la ricerca.

Se l'utente seleziona l'opzione **Includi elementi secondari** nel **Selettore Registro** e la casella di controllo **Visibilità responsabile** è selezionata nel profilo dell'azienda, i dati dei registri secondari o dei subordinati verranno inclusi nella ricerca.

Si consideri, ad esempio, la seguente gerarchia di registri:

- **America**
  - **Nord**
    - **Area Nord 1**
    - **Area Nord 2**

Se un utente non sa se un record si trova nell'area Nord 1 o nell'area Nord 2, per la ricerca seleziona il registro Nord anziché selezionare il registro America.

## Argomenti correlati

Per informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri, sull'impostazione dei registri e sull'abilitazione degli utenti all'utilizzo dei registri, vedere i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri](#) (a pagina 242)
- [Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri](#) (a pagina 246)
- [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 246)
- [Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico](#) (a pagina 251)

- [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri](#) (a pagina 257)
- [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo](#) (a pagina 258)
- [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261)
- [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261)
- [Processo di impostazione dei registri](#) (a pagina 263)
- [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore](#) (a pagina 264)
- [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri](#) (a pagina 268)
- [Configurazione delle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 269)
- [Creazione di registri e gerarchie di registri](#) (a pagina 270)
- [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 272)
- [Creazione dei profili di accesso per i registri](#) (vedere "[Creazione di profili di accesso per i registri](#)" a pagina 275)
- [Abilitazione dei registri per l'azienda](#) (a pagina 276)
- [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#) (a pagina 277)
- [Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record](#) (vedere "[Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record](#)" a pagina 280)
- [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 281)
- [Pagina Gerarchia registri](#) (vedere "[Pagina relativa alla gerarchia dei registri](#)" a pagina 283)
- [Campi registro](#) (a pagina 284)
- [Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri](#) (a pagina 286)

## Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri

Per impostare una struttura di registro efficace, è necessario pianificare le gerarchie di registro con attenzione. Quando si progettano e si ridefiniscono le gerarchie di registro per l'azienda, tenere presente le linee guida riportate di seguito.

- Non creare registri personalizzati che replicano i registri utente.
- Determinare i criteri dell'organizzazione e di accesso per i dati aziendali.
- Determinare se la struttura aziendale è attinente alla gestione dei dati.
- Determinare le affiliazioni dei dati nell'azienda.
- Progettare i registri in base alle esigenze dell'utente e tenere presente i task nei quali gli utenti utilizzano più comunemente i registri.
- Progettare i registri in modo che la funzionalità fornita dalla casella di controllo Visibilità responsabile abilitata sul profilo dell'azienda sia utilizzata con la minor frequenza possibile.
- Mantenere al minimo il numero di livelli delle gerarchie di registro.

- Ridurre per quanto possibile il numero dei riferimenti incrociati elenchi creati nella struttura di registro. La *creazione di riferimenti incrociati elenchi* è la pratica di duplicazione di record su più registri.
- Utilizzare le regole del workflow per automatizzare la gestione dei registri.

## Registri utente

Lo svantaggio di creare registri personalizzati che replicano registri utente è che i dati nei registri personalizzati e nei registri utente predefiniti devono essere sincronizzati. Questo task aggiuntivo aumenta il tempo di elaborazione del server e influisce sulla velocità con cui i record vengono recuperati.

**NOTA:** un'azienda potrebbe considerare la possibilità di replicare registri utente per consentire a un utente l'accesso temporaneo ai dati di un altro utente. Un modo migliore per soddisfare tale esigenza è costituito dall'aggiunta dell'utente che desidera accedere ai dati come delegato per l'utente proprietario dei dati.

## Esigenze di accesso ai dati

Non è necessario che la struttura di registro rifletta la gerarchia aziendale dell'azienda. È opportuno, invece, che la struttura di registro rifletta fedelmente la modalità di organizzazione dei dati da parte dell'azienda. Parti di attività possono essere organizzate in base alla geografia, mentre altre in base a linea di prodotti o settore. Prestare particolare attenzione ai casi illustrati di seguito.

- Due (o più) reparti non devono avere la possibilità di accedere ai dati appartenenti all'altro reparto
- Due (o più) reparti devono avere la possibilità di accedere ai dati appartenenti all'altro reparto

## Attinenza della struttura aziendale

In molte aziende, un'organizzazione principale ha completo accesso a tutti i dati nelle organizzazioni secondarie. In genere, i membri di tale organizzazione principale hanno accesso globale ai dati di tutte le organizzazioni secondarie.

Se l'organizzazione è strutturata in questo modo, si consiglia di non impostare registri che riflettono la struttura organizzativa a livello dell'organizzazione principale. Tuttavia, tenere presente le opzioni riportate di seguito.

- Impostazione di registri che riflette la struttura organizzativa ad altri livelli (ad esempio a livello dell'organizzazione secondaria).
- Impostazione di altre gerarchie di registro a livello dell'organizzazione principale. Ad esempio, a livello dell'organizzazione principale, è possibile creare un registro o una gerarchia di registro che consente agli utenti a livello dell'organizzazione principale di visualizzare le opportunità che dispongono di un fatturato potenziale rilevante di tutte le organizzazioni secondarie.

## Affiliazioni di dati

Esaminare le procedure seguite dall'azienda quando viene effettuato il trasferimento di un utente a un altro reparto. Ad esempio:

- se i dati gestiti dall'utente vengono sempre spostati al nuovo reparto insieme all'utente in modo che l'affiliazione di dati sia continuativa, è opportuno che la gestione dei dati venga eseguita mediante proprietà di record e team. In genere, gli appuntamenti e i task vengono spostati insieme all'utente a tutti

i livelli. In alcuni ambienti di vendita, tutti i dati dei clienti vengono spostati insieme all'utente. Questa affiliazione di dati si verifica per attività di piccole e medie dimensioni e per attività basate su vendite di basso volume e valore elevato.

- Se in genere i dati restano in un'organizzazione fissa, ad esempio un'organizzazione geografica, presupponendo la proprietà organizzativa dei dati, è opportuno che la gestione dei dati venga eseguita mediante registri che riflettono la struttura organizzativa.
- Se l'affiliazione continuativa e la proprietà organizzativa continuano a esistere per un determinato periodo di tempo dopo lo spostamento dell'utente a un altro reparto, le due gerarchie possono coesistere.

## Esigenze e task dell'utente

Durante la progettazione della struttura di registro, tenere presente il task in cui gli utenti utilizzano più comunemente registri, inclusi l'utilizzo di elenchi, la ricerca di record, la creazione e l'utilizzo di report.

### Utilizzo di elenchi

Per facilitare l'identificazione degli elenchi necessari per gli utenti, determinare i tipi di elenchi utilizzati più di frequente e gli elenchi ideali per gli utenti. Per eseguire tale operazione, richiedere input agli utenti dell'azienda. Se nessun registro nella struttura di registro contiene tutti i record necessari per un elenco ideale, è probabile che la struttura di registro non disponga di una gerarchia. Ad esempio, è possibile impostare sia una gerarchia geografica che una gerarchia orientata sul prodotto.

Se gli utenti dedicano molto tempo a operazioni in un sottoinsieme specifico di un registro, creare un registro secondario per il sottoinsieme. Denominare il registro secondario in modo da consentirne il riconoscimento da parte degli utenti. Il registro secondario può inoltre essere impostato come predefinito per il settore Registro, in modo che gli utenti non siano costretti a selezionare ogni volta il registro appropriato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione del valore predefinito per il settore Registro, vedere [Abilitazione dei registri per utenti e ruoli utente](#) (vedere "[Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#)" a pagina 277).

### Ricerca di record

Per determinare le esigenze di ricerca degli utenti nell'azienda, chiedere agli utenti la descrizione di situazioni in cui ricercano record particolari. La struttura e le dimensioni di registro devono riflettere le ricerche e i criteri di ricerca utilizzati più di frequente dagli utenti.

**NOTA:** se si dispone già di una struttura di registro e la si sta ridefinendo ulteriormente, chiedere agli utenti se in genere sono in grado di identificare l'appartenenza di un record particolare a un registro particolare nella gerarchia. Se gli utenti affermano in modo concorde che la certezza di tale identificazione è possibile solo per un registro a un livello superiore, chiedere loro se un'altra suddivisione della struttura di registro consentirebbe di limitare ulteriormente la ricerca. L'esecuzione di ricerche in registri di livello superiore da parte degli utenti dovrebbe essere un'eccezione rispetto alle ricerche normali.

I campi utilizzati in una ricerca influiscono anche sulla velocità della ricerca:

- L'utilizzo di campi indicizzati per la ricerca di record in registri garantisce prestazioni ottimali. (I campi indicizzati vengono visualizzati in testo verde nelle sezioni di ricerca).
- Quando i campi non indicizzati (anziché quelli indicizzati) sono utilizzati per la ricerca di record in registri, le ricerche sono più lente e le prestazioni dipendono dal volume dei record in cui si esegue la ricerca. (I campi di ricerca non indicizzati sono visualizzati in testo nero nelle sezioni di ricerca).



Ad esempio, se si determina che in genere gli utenti cercano record contatto in base a campi indicizzati, il numero di record per il registro di livello inferiore (denominato registro nodo-foglio) può arrivare a 100.000 per ciascun tipo di record. Tuttavia, se in genere gli utenti cercano record contatto in base a campi non indicizzati, è possibile limitare le dimensioni dei registri nodo-foglio a 20.000 e 30.000 record per ciascun tipo di record.

La configurazione dei dati varia da un'azienda all'altra. Come risultato, non esiste un numero di record per registri consigliato. È necessario gestire le dimensioni di registro in modo continuativo. I registri facilitano ricerche più veloci riducendo il numero di record in cui si esegue la ricerca.

### Creazione e utilizzo di report

Tutti gli utenti ad eccezione degli amministratori sono soggetti alle regole di visibilità dei dati per report. Quando un registro utente o personalizzato viene specificato nel selettore Registro per i report, i dati presi in considerazione per i report sono quelli riportati di seguito.

- Tutti i contenuti nelle analisi cronologiche (inclusi le analisi cronologiche a cui si accede dalle schede Report e Dashboard e i record incorporati in home page di record) sono limitati al registro e includono tutti i livelli secondari del registro selezionato. I record appartenenti all'utente o in cui l'utente è membro di un team vengono inclusi solo se tali record sono presenti anche nel registro selezionato o in uno dei relativi registri secondari.
- I report in tempo reale sono limitati ai dati direttamente associati al registro (registro personalizzato o utente) selezionato nel selettore Registro. Se il registro selezionato dispone di registri secondari o subordinati, i dati nei registri secondari e nei subordinati vengono ignorati nei report in tempo reale.

**NOTA:** anche se in genere non è necessario modificare la struttura di registro dopo averla impostata, è possibile effettuare tale operazione. Per apportare tali modifiche non è necessaria alcuna interruzione e le modifiche vengono applicate immediatamente. Tuttavia, le modifiche non si riflettono immediatamente nei dati dei report in tempo reale.

Per ulteriori informazioni sulla visibilità di record nei report, vedere Report.

### Visibilità responsabile

Durante la progettazione delle gerarchie di registro, basare la progettazione sui principi riportati di seguito.

- Fare in modo che la funzionalità fornita dalla casella di controllo Visibilità responsabile abilitata sul profilo dell'azienda sia utilizzata con la minor frequenza possibile.

L'opzione Visibilità responsabile abilitata consente ai responsabili di accedere ai record degli utenti che riportano a loro e consente agli utenti di includere dati in registri secondari nelle ricerche.

- L'opzione Includi elementi secondari viene utilizzata raramente o quasi mai in ricerche di volumi di dati elevati. (Il numero di record che costituisce un volume di dati elevato varia da un'azienda all'altra e in base ai modelli di ricerca).

Esistono casi in cui è necessario utilizzare l'opzione Includi elementi secondari. Ad esempio, i responsabili devono eseguire elenchi su registri utente che includono i loro subordinati perché questi ultimi non possono condividere dati tra loro. Se i volumi sono elevati, i tempi della ricerca aumentano. Tuttavia, per prestazioni ottimali, selezionare l'opzione Includi elementi secondari solo quando è necessario.

## Livelli di gerarchia

Le gerarchie di registro con numeri di livelli elevati e con record a ogni livello si comportano in modo simile alla funzionalità team in cui la visibilità del responsabile è abilitata. Tali gerarchie consentono buone prestazioni con piccoli insiemi di dati. Tuttavia, poiché i volumi dei dati aumentano, i registri con un minor numero di livelli nella gerarchia (o senza livelli di gerarchia) consentono prestazioni di gran lunga migliori rispetto alla funzionalità team.

Se un livello della gerarchia di registro non fornisce valore aggiuntivo alla sicurezza dei dati o all'organizzazione dei dati, unire il registro ridondante e i relativi registri secondari. Chiedere agli utenti del registro se in genere sono in grado di identificare se un record si trova in un determinato registro secondario o in un altro registro secondario dello stesso registro principale. Se gli utenti non riescono a effettuare tale operazione, l'opzione migliore è la compressione dei due registri secondari nel registro principale.

Un metodo semplice per ridurre il numero di livelli in una gerarchia di registro è anteporre ai registri secondari un prefisso con il nome del registro principale. Ad esempio, se si dispone di un registro secondario denominato Nord con un registro principale denominato Nord America, rimuovere il registro principale e ridenominare il registro secondario NA - Nord.

## Creazione di riferimenti incrociati elenchi

La creazione di riferimenti incrociati elenchi è la pratica di duplicazione di record su più registri. La creazione di riferimenti incrociati elenchi comporta un sovraccarico amministrativo per gli utenti perché, essendo necessaria la sincronizzazione, vengono eseguite molte operazioni di lettura-scrittura che influiscono sulle prestazioni del server. Utilizzare la creazione di riferimenti incrociati con la minor frequenza possibile.

## Gestione dei registri automatica

In genere, i criteri di assegnazione dei registri sono mappati a uno o più campi in un tipo di record. È possibile creare regole del workflow per riorganizzare automaticamente l'assegnazione dei registri quando uno di quei campi viene modificato.

Ad esempio, se si dispone di una gerarchia di registro denominata *Territorio*, è possibile creare una regola del workflow per monitorare un campo in un tipo di record (ad esempio, il campo Territorio su clienti), quindi creare un'azione di assegnazione di un registro alla regola per aggiornare il registro Territorio sul record con un nuovo registro quando il valore del campo Territorio sul cliente viene modificato.

## Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri

È possibile gestire i registri mediante i servizi Web. Se i registri sono attivati per l'azienda, il file WSDL (Web Services Description Language) per i registri è disponibile per il download. Per ulteriori informazioni sui servizi Web, consultare il manuale *Oracle Web Services On Demand Guide*.

## Informazioni sulle modalità di proprietà dei record

A seconda delle esigenze dell'azienda, è possibile scegliere di non assegnare proprietari ai record di un certo tipo. In alternativa, è possibile organizzare i record in modo da non doverne riassegnare la proprietà quando i dipendenti passano ad altre mansioni o quando viene attuata una ristrutturazione dei team di vendita in seguito alla modifica dei modelli aziendali. A partire dalla release 20, Oracle CRM On Demand consente di

soddisfare queste esigenze aziendali mediante l'associazione di un registro personalizzato primario a un record e non più mediante l'assegnazione di un proprietario al record. Qualsiasi utente membro del registro personalizzato primario di un record potrà accedere al record e utilizzarlo a condizione che le impostazioni del ruolo e del profilo di accesso personali garantiscano i diritti di accesso necessari. L'azienda potrebbe inoltre decidere di impostare alcuni tipi di record in modo che ai record corrispondenti non debba essere necessariamente assegnato un proprietario o associato un registro personalizzato primario.

Oracle CRM On Demand consente di impostare le modalità di proprietà dei record riportate di seguito per la maggior parte dei tipi di record che usano i registri.

- **Modalità utente.** La modalità utente è simile alla funzione di proprietà dei record delle release 19 e precedenti di Oracle CRM On Demand. Quando un tipo di record è configurato in modalità utente, a ogni record del tipo configurato deve essere assegnato un proprietario. Se è disponibile nella pagina Dettaglio del record, il campo Registro visualizza il registro utente associato al proprietario.

**NOTA:** i record richiesta di servizio possono esistere senza proprietario per impostazione predefinita e alcuni tipi di record, quali ad esempio Utenti e Prodotti, non hanno proprietario. Questa funzionalità è rimasta invariata dalle release precedenti di Oracle CRM On Demand.

- **Modalità registro.** Quando un tipo di record è configurato con la modalità registro, non è possibile assegnare un proprietario ai record corrispondenti. Per ciascun record è invece necessario un registro personalizzato primario. Qualsiasi utente membro del registro primario di un record potrà accedere al record e utilizzarlo a condizione che le impostazioni del ruolo e del profilo di accesso personali garantiscano i diritti di accesso necessari. La modalità registro può essere utilizzata solo con i tipi di record che supportano i registri.
- **Modalità mista.** La modalità mista viene definita anche *modalità utente o registro*. Quando un tipo di record è configurato con la modalità mista, i record corrispondenti possono essere impostati in uno dei modi riportati di seguito.
  - Il record può esistere senza un proprietario assegnato o un registro personalizzato primario associato. Gli utenti possono accedere a un record del genere tramite l'appartenenza a un team o a un registro associato al record. Possono accedere al record anche gli utenti per il cui ruolo viene selezionata la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli.
  - Al record può essere assegnato un proprietario.
  - Al record può essere assegnato un registro personalizzato primario.

**NOTA:** il record non può disporre contemporaneamente di un proprietario assegnato e di un registro personalizzato primario.

La modalità mista può essere utilizzata solo con i tipi di record che supportano i registri.

Indipendentemente dalla modalità di proprietà configurata per un tipo di record, gli utenti possono assegnare registri aggiuntivi a un record, nonché collegarvi altri utenti, se il tipo di record supporta i team. Un utente membro di un registro qualsiasi assegnato a un record potrà accedere al record e utilizzarlo a condizione che le impostazioni del ruolo e del profilo di accesso personali garantiscano i diritti di accesso necessari.

## Report

Per i tipi di record Cliente e Contatto, è possibile creare report in tempo reale e cronologici basati sulla relazione tra i record e il registro primario dei record. Per ulteriori informazioni sulla funzione di report e sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics.

Le modalità di proprietà dei record non hanno effetto sulle regole di visibilità dei dati applicate quando si seleziona un registro nel Selettore Registro della home page Report. Per ulteriori informazioni sulle regole di visibilità dei dati per i registri con la funzione di report, vedere [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri](#) (a pagina 242).

## Tipi di record che supportano le modalità di proprietà dei record

Le modalità di proprietà dei record sono supportate per i tipi di record che consentono l'uso dei registri personalizzati, con le eccezioni riportate di seguito.

- Allocazione
- Fondo
- Report verifica magazzino
- Periodo magazzino
- Piano messaggistica
- Visita Smart
- Soluzione

È possibile configurare tutti gli altri tipi di record che supportano i registri personalizzati in modalità utente, registro o mista. È inoltre possibile utilizzare una combinazione di modalità di proprietà per i vari tipi di record che supportano i registri. Ad esempio, è possibile configurare il tipo di record Contatto in modalità registro e il tipo di record Cliente in modalità utente. La modalità di proprietà per un tipo di record può essere modificata in qualsiasi momento. Per configurare la modalità di proprietà dei record per un tipo di record, è necessario configurare i campi Proprietario e Registro del tipo di record come Obbligatorio o Non obbligatorio, come mostrato nella tabella riportata di seguito.

**NOTA:** i layout di pagina per il tipo di record devono essere impostati in modo corretto per la modalità di proprietà dei record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 79).

Modalità di proprietà di record	Campo Proprietario impostato su Obbligatorio	Campo Registro impostato su Obbligatorio	Altri dettagli di configurazione	Commenti
Modalità utente	Sì	No	Nessuno	Se è presente nel layout di un record, il campo Registro è di sola lettura e mostra il nome del registro utente per l'utente che rappresenta il proprietario assegnato del record.

Modalità di proprietà di record	Campo Proprietario impostato su Obbligatorio	Campo Registro impostato su Obbligatorio	Altri dettagli di configurazione	Commenti
Modalità registro	No	Sì	(Facoltativo) Impostare il campo Proprietario su Sola lettura.	Se è presente nel layout di un record, il campo Proprietario deve essere lasciato vuoto.  Il campo Registro è un campo di tipo elenco di selezione, che contiene l'elenco dei registri personalizzati impostati per l'azienda.
Modalità mista	No	No	Nessuno	Quando si seleziona un registro personalizzato nel campo Registro di un record, il campo Proprietario è vuoto.  Quando si seleziona un utente nel campo Proprietario, il campo Registro viene impostato in modo automatico sul nome del registro utente per il proprietario.

## Modalità di proprietà dei record predefinita

Per le aziende esistenti create con la release 19 o le release precedenti di Oracle CRM On Demand, la modalità utente è la modalità di proprietà dei record predefinita per tutti i tipi di record salvo Richiesta di servizio, configurato in modalità mista per impostazione predefinita. Per le nuove aziende, la modalità mista è la modalità di proprietà dei record predefinita per i tipi di record che supportano le modalità di proprietà dei record.

## Considerazioni per le modalità di proprietà dei record

Durante la configurazione della modalità di proprietà dei record per un tipo di record, tenere presente quanto riportato di seguito.

- **Gestione assegnazioni.** 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. Per ulteriori informazioni sulle regole di assegnazione, vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 358).

- **Utilizzo di altre applicazioni.** Le applicazioni riportate di seguito richiedono l'assegnazione di un proprietario ai record. Non è possibile usare queste applicazioni se il tipo di record utilizzato dall'applicazione è configurato in modalità registro; inoltre, se il tipo di record è configurato in modalità mista, i record devono avere proprietari:
  - Oracle Offline On Demand
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Integration for Office
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- **Aggiornamento dei record dopo la modifica della modalità di proprietà.** Se si modifica la modalità di proprietà dei record per un tipo di record impostandola su utente, procedere all'aggiornamento di tutti i record dello stesso tipo in modo che abbiano un proprietario. Se questa operazione non viene eseguita, l'utente autore del successivo aggiornamento di un record dello stesso tipo sarà costretto a selezionare un proprietario per il record. Analogamente, se si modifica la modalità di proprietà dei record per un tipo di record impostandola su registro, procedere all'aggiornamento di tutti i record dello stesso tipo affinché dispongano del registro personalizzato primario appropriato. Se questa operazione non viene eseguita, l'utente autore del successivo aggiornamento di un record dello stesso tipo sarà costretto a selezionare un registro personalizzato primario per il record.

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

Se l'azienda modifica la modalità di proprietà dei record per un tipo di record, impostandone un'altra, la nuova modalità di proprietà verrà applicata a tutti i nuovi record dello stesso tipo. Per i record esistenti, il funzionamento varia a seconda delle condizioni riportate di seguito.

- **Quando la nuova modalità di proprietà dei record è la modalità utente.** Quando un record viene aggiornato per la prima volta dopo la modifica della modalità di proprietà, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se al record non è stato già assegnato un utente proprietario, l'utente che aggiorna il record deve selezionare un utente nel campo Proprietario.
  - Se al record è stato associato un registro personalizzato primario in precedenza, il nome del registro primario viene cancellato nel campo Registro e sostituito con il nome del registro utente per il nuovo proprietario. Il registro viene inoltre rimosso dal record e non viene più visualizzato nella sezione Registri della pagina Dettaglio.
- **Quando la nuova modalità di proprietà dei record è la modalità registro.** Quando un record viene aggiornato per la prima volta dopo la modifica della modalità di proprietà, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se al record non è stato già associato un registro primario, l'utente che aggiorna il record deve selezionare un registro personalizzato primario nel campo Registro.
  - Se al record è stato assegnato un proprietario in precedenza, si verifica quanto riportato di seguito.
    - Il campo Proprietario viene cancellato nel record.
    - 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. Tuttavia, il tipo di record Cliente è un'eccezione per 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.

- **Quando la nuova modalità di proprietà dei record è la modalità mista.** Quando un record viene aggiornato per la prima volta dopo la modifica della modalità di proprietà, si verifica quanto riportato di seguito. Questo funzionamento si applica durante ogni aggiornamento del record quando il tipo di record è configurato con la modalità mista:
  - L'utente che aggiorna il record non deve selezionare un proprietario o un registro primario.
  - L'utente che aggiorna il record può selezionare un proprietario o un registro personalizzato primario per il record, ma non entrambi gli elementi.
  - Se l'utente assegna un proprietario a un record e un registro personalizzato primario è stato associato al record in precedenza, il campo Registro viene cancellato nel record. Il registro viene inoltre rimosso dal record e non viene più visualizzato nella sezione Registri della pagina Dettaglio.
  - Se l'utente associa al record un registro personalizzato come registro primario e al record è stato assegnato un proprietario in precedenza, si verifica quanto riportato di seguito.
    - Il campo Proprietario viene cancellato nel record.
    - 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. Tuttavia, il tipo di record Cliente è un'eccezione per questa regola. Se il proprietario precedente di un cliente è membro di un gruppo predefinito, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal record. I membri del team che non sono membri del gruppo predefinito rimangono membri del team, così come accade con gli altri tipi di record.

### Conseguenze dell'aggiornamento dei record mediante la funzionalità Aggiornamento di massa

La funzionalità Aggiornamento di massa, supportata solo per determinati tipi di record, consente agli utenti di aggiornare i campi in gruppi di record dalle pagine elenco. Quando utilizza la funzionalità Aggiornamento di massa per aggiornare un gruppo di record, l'utente non è costretto a fornire valori per i campi obbligatori che sono nulli dei record. Pertanto, se aggiorna un gruppo di record dopo la modifica della modalità di proprietà dei record per il tipo di record, l'utente non dovrà selezionare un proprietario o un registro personalizzato primario nei record interessati dall'aggiornamento, anche se la nuova modalità di proprietà dei record prevede che i record dispongano di un proprietario o di un registro personalizzato primario.

## Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico

Le modalità di proprietà dei record hanno effetto sulla proprietà dei task generati in modo automatico da Oracle CRM On Demand, quali ad esempio i task generati dalle azioni Crea task nelle regole del workflow e quelli generati dalle fasi di vendita nei processi di vendita.

## Considerazioni per i task generati

Durante la generazione dei task, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito.

- L'opzione selezionata nel campo Proprietario dell'azione del workflow o del task della fase di vendita.
- I valori dei campi Proprietario e Registro del record di origine se presenti.

**NOTA:** il record di origine per un task della fase di vendita è l'opportunità attraverso la quale si accede al processo di vendita oppure, in alcuni casi, il cliente collegato a tale opportunità. Il record di origine per un'azione del workflow è il record che attiva le regole del workflow.

- La modalità di proprietà dei record per il tipo di record Attività.

## Modalità usate da Oracle CRM On Demand per assegnare i proprietari e i registri personalizzati primari ai task generati

Oracle CRM On Demand può assegnare un proprietario o un registro personalizzato primario, ma non entrambi, a un task generato in modo automatico. Oracle CRM On Demand può assegnare uno degli elementi riportati di seguito come proprietario per un task generato in modo automatico.

- Uno degli utenti seguenti:
  - il proprietario di un record di origine;
  - il responsabile del proprietario di un record di origine;
  - un utente che dispone di un ruolo team o di un ruolo utente team.

**NOTA:** per *ruoli team* si intendono i ruoli che descrivono le parti sostenute dagli utenti all'interno di un team in un record. I *ruoli utente team* sono i ruoli Oracle CRM On Demand assegnati a tutti gli utenti di Oracle CRM On Demand, compresi gli utenti che sono membri di team nei record. Ogni membro di un team in un record di origine può disporre sia un ruolo team che di un ruolo utente team.

- Per i task generati da un'azione del workflow, il proprietario specificato nell'azione del workflow.

Oracle CRM On Demand può assegnare uno degli elementi riportati di seguito come registro personalizzato primario per un task generato in modo automatico.

- Il registro personalizzato primario associato a un record di origine
- Il registro personalizzato predefinito per uno degli elementi seguenti:
  - il proprietario di un record di origine;
  - il responsabile del proprietario di un record di origine;
  - un utente che dispone di un ruolo team o di un ruolo utente team.

Il *registro predefinito* dell'utente per il task viene determinato come descritto di seguito.

- Se un registro personalizzato predefinito in grado di contenere dati è associato al tipo di record Attività nel record dell'utente, tale registro sarà il registro predefinito.

**NOTA:** i registri predefiniti per i tipi di record sono specificati nella sezione Registro predefinito per tipo di record della pagina Dettaglio utente.

- Se il registro predefinito per il tipo di record Attività nel record dell'utente non è specificato e un registro personalizzato predefinito che può contenere dati è specificato nel campo Registro predefinito



del record dell'utente, il registro specificato nel campo Registro predefinito del record dell'utente sarà il registro predefinito.

**NOTA:** il registro predefinito deve essere un registro personalizzato. Oracle CRM On Demand non può assegnare un registro utente come registro primario di un task. Inoltre, il registro personalizzato predefinito deve essere un registro in grado di contenere dati.

Se non è possibile identificare un proprietario appropriato o un registro personalizzato primario in grado di contenere dati, Oracle CRM On Demand non genererà il task. La tabella riportata di seguito mostra il modo in cui Oracle CRM On Demand determina il proprietario o il registro personalizzato primario da assegnare a un task generato.

Opzione proprietario in azione workflow o task fase di vendita	Record di origine: proprietario o registro personalizzato primario	Tipo di record Attività: modalità utente	Tipo di record Attività: modalità registro	Tipo di record Attività: modalità mista
Proprietario record di origine	Proprietario	Il proprietario del record di origine è il proprietario del task.	Se il proprietario del record di origine dispone di un registro predefinito, Oracle CRM On Demand assegna il registro disponibile come registro primario per il task.  Se il proprietario del record di origine non dispone di un registro predefinito, il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il proprietario del record di origine è il proprietario del task.
Proprietario record di origine	Registro personalizzato primario	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il registro personalizzato primario del record di origine viene assegnato come registro primario per il task.	Il registro personalizzato primario del record di origine viene assegnato come registro primario per il task.
Proprietario record di origine	Nessun proprietario e nessun registro personalizzato primario	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.

Opzione proprietario in azione workflow o task fase di vendita	Record di origine: proprietario o registro personalizzato primario	Tipo di record Attività: modalità utente	Tipo di record Attività: modalità registro	Tipo di record Attività: modalità mista
Responsabile del proprietario del record di origine	Proprietario	<p>Se il proprietario del record di origine ha un responsabile, il responsabile sarà il proprietario del task.</p> <p>Se il proprietario del record di origine non ha responsabile, il programma funziona come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i processi di vendita, il proprietario del record di origine è il proprietario del task.</li> <li>■ Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.</li> </ul>	Per informazioni sul funzionamento in questo caso, vedere la seconda tabella del presente argomento.	<p>Se il proprietario del record di origine ha un responsabile, il responsabile sarà il proprietario del task.</p> <p>Se il proprietario del record di origine non ha responsabile, il programma funziona come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i processi di vendita, il proprietario del record di origine è il proprietario del task.</li> <li>■ Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.</li> </ul>
Responsabile del proprietario del record di origine	Registro personalizzato primario	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.
Responsabile del proprietario del record di origine	Nessun proprietario e nessun registro personalizzato primario	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.

Opzione proprietario in azione workflow o task fase di vendita	Record di origine: proprietario o registro personalizzato primario	Tipo di record Attività: modalità utente	Tipo di record Attività: modalità registro	Tipo di record Attività: modalità mista
Ruolo team o ruolo utente team	Uno o più membri del team dispongono del ruolo	Il membro del team è il proprietario del task. Viene generato un task per ciascun membro del team che dispone del ruolo specificato.	Se il membro del team dispone di un registro predefinito, Oracle CRM On Demand assegna tale registro come registro primario per il task.  Se il membro del team non dispone di un registro predefinito, il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il membro del team è il proprietario del task. Viene generato un task per ciascun membro del team che dispone del ruolo specificato.
Ruolo team o ruolo utente team	Nessun membro del team dispone del ruolo	Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.  Per i processi di vendita, se esiste un proprietario per l'opportunità di origine, il proprietario dell'opportunità è il proprietario del task. Se l'opportunità di origine non ha proprietario, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.  Per i processi di vendita, se l'opportunità di origine dispone di un registro predefinito, il registro predefinito viene assegnato al task. Se il proprietario dell'opportunità di origine non dispone di un registro predefinito, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Per le azioni del workflow, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.  Per i processi di vendita, se esiste un proprietario per l'opportunità di origine, il proprietario dell'opportunità è il proprietario del task. Se l'opportunità di origine non ha proprietario, il task non viene creato e non viene visualizzato alcun messaggio di errore.

Opzione proprietario in azione workflow o task fase di vendita	Record di origine: proprietario o registro personalizzato primario	Tipo di record Attività: modalità utente	Tipo di record Attività: modalità registro	Tipo di record Attività: modalità mista
Utente specifico	Non applicabile	L'utente specificato è il proprietario del task.	<p>Se l'utente specificato dispone di un registro predefinito, Oracle CRM On Demand assegna tale registro come registro primario per il task.</p> <p>Se l'utente specificato non dispone di un registro predefinito, il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.</p>	L'utente specificato è il proprietario del task.

La tabella riportata di seguito mostra il modo in cui Oracle CRM On Demand determina il proprietario o il registro personalizzato primario da assegnare a un task generato nelle circostanze seguenti:

- l'opzione del campo Proprietario nel task della fase di vendita del task o nell'azione del workflow è impostata sul responsabile del proprietario del record di origine;
- il record di origine ha un proprietario;
- il tipo di record Attività è configurato in modalità registro.

Il proprietario ha un responsabile	Il responsabile dispone di un registro personalizzato predefinito che può contenere dati	Il proprietario dispone di un registro personalizzato predefinito che può contenere dati	Funzionamento per i processi di vendita	Funzionamento per il workflow
Sì	Sì	Non applicabile	Oracle CRM On Demand assegna il registro predefinito del responsabile come registro primario per il task.	Oracle CRM On Demand assegna il registro predefinito del responsabile come registro primario per il task.
Sì	No	Sì	Oracle CRM On Demand assegna il registro predefinito del proprietario del record di origine come registro primario per il task.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.

Il proprietario ha un responsabile	Il responsabile dispone di un registro personalizzato predefinito che può contenere dati	Il proprietario dispone di un registro personalizzato predefinito che può contenere dati	Funzionamento per i processi di vendita	Funzionamento per il workflow
No	Non applicabile	Sì	Oracle CRM On Demand assegna il registro predefinito del proprietario del record di origine come registro primario per il task.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.
No	Non applicabile	No	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.	Il task non viene creato. Non viene visualizzato alcun messaggio di errore.

## Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri

È possibile importare in Oracle CRM On Demand i record correlati ai registri riportati di seguito.

- **Registri.** Per informazioni sull'importazione dei record dei registri, vedere [Campi registro: preparazione all'importazione](#) (a pagina 461).
- **Utenti dei registri.** È possibile importare i record degli utenti dei registri per associare gli utenti a registri personalizzati. Per informazioni sull'importazione dei record degli utenti dei registri, vedere [Campi utente registro: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 459).
- **Registri clienti.** È possibile importare i record dei registri clienti per assegnare i registri ai clienti. Per informazioni sull'importazione dei record dei registri clienti, vedere [Campi registro clienti: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 437).
- **Registri contatti.** È possibile importare i record dei registri contatti per assegnare i registri ai contatti. Per informazioni sull'importazione dei record dei registri contatti, vedere [Campi registro contatti: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 473).

Quando si importano i record per assegnare i registri ai clienti e ai contatti, è possibile specificare una data di inizio e una data di fine per ciascuna assegnazione di registro. È inoltre possibile utilizzare il campo Flag primario futuro per specificare se il registro assegnato a un cliente o a un contatto deve diventare il registro primario per il cliente o il contatto quando l'assegnazione diventa attiva. Per ulteriori informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo](#) (a pagina 258).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261)

- [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261)

## Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo

È possibile gestire le assegnazioni dei registri per i clienti e i contatti mediante l'importazione dei record dei registri clienti e contatti. È possibile specificare la data di inizio e la data di fine per ciascuna assegnazione di registro importata. Se non si specifica la data di inizio per un'assegnazione di registro, l'assegnazione diventa attiva immediatamente. È inoltre possibile utilizzare il campo Flag primario futuro per specificare se il registro assegnato a un cliente o a un contatto deve diventare il registro primario per il cliente o il contatto quando l'assegnazione di registro diventa attiva.

## Aggiornamenti giornalieri delle assegnazioni dei registri clienti e contatti

Ogni giorno, una procedura pianificata esamina e, se necessario aggiorna, tutte le assegnazioni di registro per i clienti e i contatti. Per impostazione predefinita, la procedura viene eseguita all'inizio di ogni giorno, ovvero immediatamente dopo mezzanotte secondo l'impostazione oraria di Oracle Server. La procedura può essere pianificata in modo diverso per certi clienti. Per determinare la pianificazione della procedura per la propria azienda, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care.

La procedura di assegnazione dei registri aggiorna le assegnazioni per i clienti e i contatti come riportato di seguito.

- **Attiva le assegnazioni dei registri.** Se la data di inizio di un'assegnazione di registro è stata raggiunta e l'assegnazione non è già attiva, l'assegnazione diventa attiva. Quando un'assegnazione di registro diventa attiva, gli utenti membri del registro interessato usufruiscono dell'accesso al cliente o al contatto tramite l'appartenenza al registro.

Ad esempio, è possibile importare un record di registro clienti che assegni il Registro A al Cliente 1 con data di inizio al 1° gennaio dell'anno prossimo. Quando la procedura di assegnazione dei registri verrà eseguita all'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, l'assegnazione del Registro A al Cliente 1 diventerà attiva.

- **Determina se un registro è il registro primario.** Se il campo Flag primario futuro è impostato su S per un'assegnazione di registro e l'assegnazione viene attivata, il registro diventa il registro primario per il cliente o il contatto.

Si supponga, ad esempio, che il Registro A sia al momento il registro primario per il Cliente 1. È possibile importare un record di registro clienti che assegni il Registro B al Cliente 1 con data di inizio al 1° gennaio dell'anno prossimo e il campo Flag primario futuro impostato su S. Quando la procedura di assegnazione dei registri verrà eseguita all'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, l'assegnazione del Registro B al Cliente 1 diventerà attiva e il Registro B diventerà il registro primario del Cliente 1. Il Registro A non sarà più il registro primario per il Cliente 1. L'assegnazione del Registro A al Cliente 1 rimarrà tuttavia attiva, a meno che la data di fine dell'assegnazione non sia nel passato al momento dell'esecuzione della procedura di assegnazione.

- **Risolve i conflitti se vengono specificati più registri come registro primario.** Se più assegnazioni di registro per un cliente o un contatto hanno la stessa data di inizio e il campo Flag primario futuro impostato su S, una volta raggiunta la data di inizio si verifica quanto riportato di seguito.

- Tutte le assegnazioni di registro diventano attive.
- La prima assegnazione di registro attivata diventa il registro primario per il record.

- Se il record dispone già di un registro primario, tale registro non costituisce più il registro primario per il record, ma l'assegnazione di registro rimane attiva a meno che la data di fine dell'assegnazione non sia nel passato.

Si supponga, ad esempio, che il Registro A sia al momento il registro primario per il Cliente 1. È possibile importare due record di registro clienti per il Cliente 1. Uno dei record assegna il Registro B al Cliente 1 e l'altro assegna il Registro C al Cliente 1. Entrambe le assegnazioni hanno la stessa data di inizio impostata sul 1° gennaio dell'anno prossimo e il campo Flag primario futuro impostato su S. Quando la procedura di assegnazione dei registri verrà eseguita all'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, le assegnazioni del Registro B e del Registro C al Cliente 1 diventeranno attive e l'assegnazione elaborata per prima diventerà il registro primario per il Cliente 1. Il Registro A non sarà più il registro primario per il Cliente 1. L'assegnazione del Registro A al Cliente 1 rimarrà tuttavia attiva, a meno che la data di fine dell'assegnazione non sia nel passato al momento dell'esecuzione della procedura di assegnazione.

- **Disattiva le assegnazioni dei registri e, se necessario, rimuove i registri primari.** Se la data di fine di un record di assegnazione di registro è nel passato, l'assegnazione diventa inattiva e il registro viene rimosso da record. Inoltre, se il registro era il registro primario per il cliente o il contatto, il registro non sarà più il registro primario per il cliente o il contatto.

Si supponga, ad esempio, che il Registro A sia al momento il registro primario per il Cliente 1. La data di fine dell'assegnazione del registro è il 31 dicembre dell'anno corrente. Quando lo script di assegnazione dei registri verrà eseguito all'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, l'assegnazione diventerà inattiva e il Registro A verrà rimosso dalla posizione di registro primario per il Cliente 1.

Quando un'assegnazione di registro diventa inattiva, la relazione tra il registro e il cliente o il contatto viene interrotta e il registro viene rimosso dal cliente o dal contatto. Gli utenti non potranno più accedere al cliente o al contatto tramite l'appartenenza al registro interessato. Gli utenti che usufruiscono dell'accesso al cliente o al contatto tramite un altro registro o altri componenti di controllo dell'accesso, quale ad esempio l'appartenenza a un team, potranno ancora accedere al record.

La procedura di assegnazioni dei registri non è modificabile.

## Esempio di assegnazione di registro basata sul tempo

Per questo esempio di assegnazione di registro basata sul tempo, tenere presente quanto segue: al momento il Registro A non è assegnato al Cliente 1. Il 1° dicembre dell'anno corrente si importa un record di registro clienti che assegna il Registro A al Cliente 1. La data di inizio e la data di fine dell'assegnazione sono impostate rispettivamente sul 1° gennaio e sul 31 marzo dell'anno prossimo. La procedura di assegnazione dei registri attiva e disattiva l'assegnazione del registro come riportato di seguito.

- Prima del 1° gennaio dell'anno prossimo, l'assegnazione del Registro A al Cliente 1 è inattiva e il Registro A non viene visualizzato nella sezione delle informazioni correlate ai registri della pagina Dettaglio per il Cliente 1.
- All'inizio del 1° gennaio dell'anno prossimo, la procedura di assegnazione dei registri attiva l'assegnazione del registro. Quando ciò si verifica, il Registro A viene visualizzato nella sezione delle informazioni correlate ai registri della pagina Dettaglio per il Cliente 1.
- Il 31 marzo l'assegnazione del registro è ancora attiva e il Registro A viene ancora visualizzato nella sezione delle informazioni correlate ai registri della pagina Dettaglio per il Cliente 1.

- All'inizio del 1° aprile, la procedura di assegnazione dei registri disattiva l'assegnazione del registro. Quando ciò si verifica, il Registro A non viene più visualizzato nella sezione delle informazioni correlate ai registri della pagina Dettaglio per il Cliente 1.

## Restrizioni per la specificazione delle date di inizio e fine delle assegnazioni di registro

Nello specificare le date di inizio e di fine per le assegnazioni di registro, tenere presenti le restrizioni seguenti:

- se si specificano entrambe le date, la data di inizio deve essere anteriore alla data di fine;
- se non si specifica la data di inizio, l'assegnazione diventa attiva al momento dell'aggiunta a Oracle CRM On Demand;
- se non si specifica la data di fine, l'assegnazione rimane attiva a meno che il registro non venga rimosso dal record;
- se si specifica la data di fine ma non la data di inizio, l'assegnazione diventa attiva immediatamente e rimane attiva fino al raggiungimento della data di fine oppure finché non viene rimossa dal record (vale l'evento dei due che si verifica per primo).

Ad esempio, è possibile importare un record di registro clienti che assegna il Registro A al Cliente 1 e per il quale non vengono specificate le date di inizio e di fine. In questo caso l'assegnazione del registro diventa attiva immediatamente e non viene mai resa inattiva dalla procedura di assegnazione dei registri poiché è priva della data di fine. È tuttavia possibile rimuovere il Registro A dal Cliente 1 tramite l'interfaccia utente.

**NOTA:** è possibile assegnare contemporaneamente più registri a un cliente, con date di inizio e di fine uguali o diverse per ciascuna assegnazione di registro. In modo analogo, è possibile assegnare contemporaneamente più registri a un contatto, con date di inizio e di fine uguali o diverse per ciascuna assegnazione di registro.

È possibile visualizzare le date di inizio e di fine nei dettagli delle assegnazioni di registro nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand, ma non è possibile modificarle nell'interfaccia utente.

## Informazioni sull'aggiornamento delle assegnazioni di registro esistenti

Se si importa un record per assegnare un registro a un cliente o a un contatto e il registro è già assegnato al cliente o al contatto, il record dell'assegnazione di registro esistente in Oracle CRM On Demand viene aggiornato con i valori del record importato. È inoltre possibile sovrascrivere il valore esistente nei campi Data di inizio e Data di fine mediante l'importazione di un valore vuoto. Si supponga, ad esempio, che il Registro A sia già assegnato al Cliente 1. La data di inizio dell'assegnazione è nel passato e la data di fine è nel futuro. È possibile importare un record di registro clienti per il Registro A e il Cliente 1 che ha la stessa data di inizio dell'assegnazione esistente, ma è privo della data di fine. In questo caso l'assegnazione esistente viene aggiornata e la data di fine viene rimossa.

### Criteri per l'aggiornamento delle assegnazioni di registro attive

Se un'assegnazione di registro esistente è già attiva, i periodi di attività per l'assegnazione esistente e il record importato devono sovrapporsi o essere contigui. Le date di inizio e di fine del record importato per aggiornare un'assegnazione di registro attiva devono essere conformi ai criteri seguenti:

- se l'assegnazione esistente è priva di date, la data di inizio presente nel record importato non deve essere una data futura;



- la data di inizio presente nel record importato non deve essere successiva di più di 7 giorni rispetto alla data di fine dell'assegnazione esistente.

Se questi criteri non vengono soddisfatti, l'assegnazione di registro attiva non viene aggiornata.

### **Criteri per l'aggiornamento delle assegnazioni di registro future**

Se si importa un record per assegnare un registro a un cliente o a un contatto e per lo stesso registro e lo stesso cliente o contatto esiste già un record di assegnazione con data di inizio nel futuro, la data di fine dell'assegnazione importata non deve essere anteriore di più di 7 giorni rispetto alla data di inizio del record di assegnazione esistente. Ad esempio, se esiste già un record per assegnare il Registro A al Cliente 1 il 1° febbraio dell'anno prossimo e si desidera modificare la data di inizio dell'assegnazione impostandola sul 1° gennaio dell'anno prossimo, la data di fine del record importato non dovrà essere anteriore al 25 gennaio dell'anno prossimo. Se la data di fine del record di assegnazione importato è impostata sul 24 gennaio o su un qualsiasi altro giorno precedente, l'importazione del record non riesce e viene visualizzato un messaggio di errore per indicare che il record esiste già.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri](#) (a pagina 257)
- [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261)
- [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261)

## **Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita**

Questo scenario fornisce un esempio delle modalità di utilizzo dei registri personalizzati da parte dell'azienda. In questo scenario i registri personalizzati vengono utilizzati per gestire i territori di vendita. La funzionalità dei registri personalizzati può essere usata in modo diverso a seconda del modello aziendale interessato.

Si supponga che l'azienda organizzi i propri clienti su base geografica e assegni gruppi di funzionari commerciali per la gestione dei clienti in ogni area geografica o territorio. Si supponga inoltre che si desideri riassegnare i funzionari commerciali da un territorio a un altro per vari motivi. Quando le riassegnazioni si verificano, è necessario ridefinire le relazioni tra i funzionari commerciali e i territori. Seppur con frequenza minore, anche un cliente può spostato da un territorio a un altro. Quando si verifica uno spostamento di questo tipo, è necessario ridefinire le relazioni tra i clienti e i territori. Per un esempio di configurazione dei registri, degli utenti e dei clienti per questo scenario, vedere [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261).

## **Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita**

In questo argomento viene illustrato un esempio di uso dei registri personalizzati per la gestione dei territori di vendita. La funzionalità dei registri personalizzati può essere usata in modo diverso a seconda del modello

aziendale interessato. L'esempio di questo argomento si basa sullo scenario descritto in [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261).

### ***Per usare i registri per la gestione dei territori di vendita***

- 1** Creare o importare i registri personalizzati che si desidera rappresentino i territori di vendita.  
Per informazioni sulla creazione dei registri, vedere [Creazione di registri e gerarchie di registri](#) (a pagina 270). Per informazioni sull'importazione dei registri, vedere [Campi registro: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 461).
- 2** Associare i funzionari commerciali ai registri di territorio appropriati.  
È possibile associare gli utenti ai registri direttamente in Oracle CRM On Demand oppure importare i record degli utenti dei registri. Per informazioni sull'associazione degli utenti ai registri, vedere [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 272). Per informazioni sull'importazione dei record degli utenti dei registri, vedere [Campi utente registro: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 459).
- 3** Configurare il tipo di record Cliente in modalità registro.  
Per informazioni sulla configurazione delle modalità di proprietà dei record, vedere [Configurazione delle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 269).
- 4** Importare i record di registro clienti necessari per assegnare i registri di territorio appropriati ai clienti.  
Usare la data di inizio su ciascun record di registro clienti per specificare la data in cui l'assegnazione deve diventare effettiva, ovvero la data a partire dalla quale si desidera che i funzionari commerciali possano accedere ai record dei clienti nei rispettivi territori. Se necessario, è possibile specificare anche la data di fine di ciascuna assegnazione di registro.  
Per ulteriori informazioni sull'importazione dei record di assegnazione dei registri, vedere gli argomenti seguenti:
  - [Campi registro clienti: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 437)
  - [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri](#) (a pagina 257)
  - [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo](#) (a pagina 258)

Una volta eseguita l'importazione dei record di registro clienti e dopo che la procedura di assegnazione dei registri avrà attivato le assegnazioni alla data di inizio specificata, i funzionari commerciali potranno accedere ai record nei propri territori.

Quando i funzionari commerciali vengono riassegnati da un territorio a un altro, è necessario ridefinire le relazioni tra i funzionari commerciali e i territori.

### ***Per ridefinire la relazione tra un funzionario commerciali e un territorio***

- Aggiornare il record utente del funzionario commerciale come segue:
  - se il funzionario commerciale viene assegnato a un nuovo territorio, aggiungere il registro del territorio al record utente;
  - se il funzionario commerciale non è più assegnato a un territorio, rimuovere il registro dal record utente.

È possibile aggiornare il record utente direttamente in Oracle CRM On Demand oppure importare i record degli utenti dei registri. Per informazioni sull'associazione degli utenti ai registri, vedere [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 272). Per informazioni sull'importazione dei record degli utenti dei registri, vedere [Campi utente registro: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 459).

Quando i clienti vengono riposizionati da un territorio a un altro, è necessario ridefinire le relazioni tra i clienti e i territori.

#### ***Per ridefinire la relazione tra un cliente e un territorio***

■ Aggiornare il record cliente come segue:

- aggiungere il nuovo registro di territorio al cliente;
- rimuovere il vecchio registro di territorio dal record utente.

È possibile aggiornare il record cliente direttamente in Oracle CRM On Demand oppure importare i record dei registri clienti. Per informazioni sull'assegnazione dei record ai registri, vedere [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 281). Per informazioni sull'importazione dei record dei registri clienti, vedere [Campi registro clienti: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 437).

## **Processo di impostazione dei registri**

Per impostare i registri per l'azienda, eseguire i task riportati di seguito.

- 1** Contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e richiedere di attivare le funzionalità dei registri per l'azienda.

Quando Oracle CRM On Demand Customer Care abilita la funzionalità dei registri per l'azienda, alcuni controlli diventano disponibili per l'utente in Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla verifica dei controlli disponibili e dell'impostazione del ruolo amministratore per l'utilizzo dei registri, vedere [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo amministratore](#) (vedere "[Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore](#)" a pagina 264).

- 2** Progettare la struttura dei registri.

Per le linee guida sulla progettazione della struttura dei registri, vedere [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri](#) (a pagina 242).

- 3** (Facoltativo) Creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.

Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri](#) (a pagina 268).

- 4** (Facoltativo) Configurare la modalità di proprietà dei record per i tipi di record.

Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 246) e [Configurazione delle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 269).

- 5** Creare i registri e le relative gerarchie.

Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di registri e gerarchie di registri](#) (a pagina 270).

### 6 Associare gli utenti ai registri.

Per ulteriori informazioni, vedere [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 272).

### 7 Abilitare i registri per l'azienda.

Per ulteriori informazioni, vedere [Abilitazione dei registri per l'azienda](#) (a pagina 276).

### 8 Abilitare i registri per gli utenti e i ruoli utente.

Per ulteriori informazioni, vedere [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#) (a pagina 277).

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui registri e sulle strutture dei registri, vedere i seguenti argomenti:

- [Gestione dei registri](#) (a pagina 238)
- [Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri](#) (a pagina 246)
- [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri](#) (a pagina 257)
- [Informazioni sulle assegnazioni di registri basate sul tempo](#) (vedere "[Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo](#)" a pagina 258)
- [Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261)
- [Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita](#) (a pagina 261)
- [Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record](#) (vedere "[Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record](#)" a pagina 280)
- [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 281)
- [Pagina Gerarchia registri](#) (vedere "[Pagina relativa alla gerarchia dei registri](#)" a pagina 283)
- [Campi registro](#) (a pagina 284)

## Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore

Per attivare la funzionalità registro per l'azienda, l'assistenza clienti offre i seguenti vantaggi:

- Concede il privilegio Gestione registri e l'accesso ai registri al ruolo di amministratore
- Imposta il profilo di accesso per l'amministratore per consentire l'accesso ai registri

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come verificare che il ruolo di amministrare sia impostato per i registri.

### *Per verificare che il ruolo di amministratore sia impostato per i registri*

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand come utente con il ruolo di amministratore.
- 2 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 3 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page di amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione utenti e controlli degli accessi.
- 4 Fare clic sul collegamento Gestione ruolo nell'omonima sezione.
- 5 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 6 Fare clic sul collegamento Modifica per il ruolo di amministratore.
- 7 Nella Procedura guidata gestione ruoli, accedere a Passo 2, Accesso tipo di record, quindi verificare che l'accesso ai record dei registri sia impostato come indicato nella tabella riportata di seguito.

Nella tabella riportata di seguito viene mostrato l'accesso ai record dei registri necessario per il ruolo di amministratore.

Tipo di record	Dispone del diritto di accesso?	Dispone del diritto di creazione?	Dispone del diritto di lettura di tutti i record?
Registri	Selezionato	Selezionato	Selezionato

- 8 Accedere al Passo 4, Privilegi, quindi verificare che il privilegio Gestione registri sia selezionato. Nella tabella riportata di seguito viene descritto il privilegio Gestione registri.

Categoria	Privilegio	Descrizione
Amministrazione: Utenti e controlli accesso	Gestione registri	Consente di gestire l'accesso ai registri, di assegnare dati in blocco ai registri e di definire i workflow correlati al registro

**NOTA:** un utente, il cui ruolo disponga del privilegio Gestione registri e dei privilegi appropriati per la gestione dei ruoli utente, può concedere tale privilegio ad altri ruoli utente. Come con la maggior parte dei task di amministrazione, è consigliabile che il privilegio di gestione dei registri venga concesso solo agli amministratori dell'azienda.

- 9 Accedere di nuovo alla pagina Gestione utenti e controlli degli accessi.
- 10 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.
- 11 Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 12 Verificare che le impostazioni per i profili di accesso siano corrette, come indicato di seguito:
  - a Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito amministratore, quindi verificare che le impostazioni corrispondano a quelle illustrate nella tabella riportata di seguito.
  - b Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso del proprietario amministratore, quindi verificare che le impostazioni corrispondano a quelle illustrate nella tabella riportata di seguito.

Nella tabella riportata di seguito vengono mostrate le impostazioni necessarie che consentono agli utenti con il ruolo di amministratore di gestire i registri in Oracle CRM On Demand.

Tipo di record	Record correlato	Profilo di accesso predefinito amministratore	Profilo di accesso del proprietario amministratore
Cliente	Registri	Completo	Completo
Riconoscimento*	Registri	Completo	Completo
Attività	Registri	Completo	Completo
Allocazione*	Registri	Completo	Completo
Richiesta*	Registri	Completo	Completo
Registri	Non applicabile	Lettura/Modifica/Eliminazione	Lettura/Modifica/Eliminazione
Registri	Sottoregistri	Visualizzazione	Visualizzazione
Registri	Utente	Completo	Completo
Piano aziendale*	Registri	Completo	Completo
Campagna	Registri	Completo	Completo
Certificazione*	Registri	Completo	Completo
Contatto	Registri	Completo	Completo
Corso*	Registri	Completo	Completo
Oggetti personalizzati	Registri	Completo	Completo
Registrazione operazione*	Registri	Completo	Completo
Rivenditore*	Registri	Completo	Completo
Esame*	Registri	Completo	Completo
Conto finanziario*	Registri	Completo	Completo
Piano finanziario*	Registri	Completo	Completo
Fondo*	Registri	Completo	Completo
Nucleo familiare*	Registri	Completo	Completo
Report verifica magazzino*	Registri	Completo	Completo
Periodo magazzino*	Registri	Completo	Completo
Lead	Registri	Completo	Completo
Richieste MDF*	Registri	Completo	Completo
Evento medico*	Registri	Completo	Completo

Tipo di record	Record correlato	Profilo di accesso predefinito amministratore	Profilo di accesso del proprietario amministratore
Piano messaggistica*	Registri	Completo	Completo
Obiettivo*	Registri	Completo	Completo
Opportunità	Registri	Completo	Completo
Partner*	Registri	Completo	Completo
Polizza*	Registri	Completo	Completo
Portafoglio*	Registri	Completo	Completo
Programma*	Registri	Completo	Completo
Lotto campione*	Registri	Completo	Completo
Transazione campioni*	Registri	Completo	Completo
Richiesta di servizio	Registri	Completo	Completo
Chiamata Smart*	Registri	Completo	Completo
Soluzione	Registri	Completo	Completo
Veicolo*	Registri	Completo	Completo

**NOTA:** i tipi di record contrassegnati con un asterisco (\*) non sono disponibili nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand. Le impostazioni di accesso per questi tipi di record sono pertinenti solo se i tipi di record sono disponibili.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i controlli abilitati dal privilegio Gestione registri. È possibile accedere a ciascun componente per verificare che siano disponibili tutti i controlli necessari.

Componente	Controlli abilitati dal privilegio Gestione registri
Home page Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi è disponibile il collegamento per la gestione dei registri. Da questo collegamento è possibile accedere alla pagina relativa alla gerarchia dei registri, in cui è possibile creare, aggiornare e gestire i registri.</li> <li>■ Nella sezione Strumenti di gestione dati, è disponibile il collegamento Coda registro di assegnazione batch. Da questo collegamento è possibile accedere alla pagina Coda registro di assegnazione batch, in cui vengono visualizzati i dettagli delle richieste attive e completate per le assegnazioni dei registri batch.</li> </ul>
Pagina Personalizzazione applicazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella sezione Impostazione tipi record, è disponibile il collegamento Registro. Da questo collegamento è possibile accedere alla pagina Personalizzazione applicazioni registro, in cui è possibile impostare i campi dei registri e i campi utente dei registri, inclusi i valori dell'elenco di selezione per i campi Tipo di registro e Ruolo utenti registro.</li> </ul>
Procedura guidata	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Passo 2, Accesso tipo di record, l'opzione Registro viene visualizzata</li> </ul>

Componente	Controlli abilitati dal privilegio Gestione registri
gestione ruoli	<p>come elemento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In Passo 4, Privilegi, il privilegio Gestione registri viene visualizzato come opzione.</li> </ul>
Procedura guidata profilo di accesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>In Passo 1, Nome profilo di accesso, viene visualizzata la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro.</li> <li>In Passo 2, Specifica livelli di accesso: <ul style="list-style-type: none"> <li>L'opzione Registro viene visualizzata come oggetto di livello superiore.</li> <li>Un elemento per la sezione relativa alle informazioni correlate ai registri viene visualizzato sotto il collegamento Informazioni correlate per i tipi di record che supportano i registri.</li> </ul> </li> </ul>
Pagina Profilo azienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda della pagina, viene visualizzata la casella di controllo Abilita registri.</li> </ul>
Procedura guidata layout pagina (Gestione layout)	<ul style="list-style-type: none"> <li>In Passo 4, Informazioni correlate, la sezione relativa alle informazioni correlate ai registri viene visualizzata nella sezione Disponibile della pagina per tutti i tipi di record che supportano i registri.</li> </ul>
Pagina Rinomina tipi di record	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opzione Registro viene visualizzata come uno degli elementi della pagina.</li> </ul>
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'azione Assegna un registro viene visualizzata come opzione disponibile (se per il proprio ruolo è attivato il privilegio di gestione del workflow).</li> </ul>
Menu della pagina Elenco	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opzione Registro assegnazioni batch viene visualizzata come un'opzione di menu per i tipi di record supportati.</li> </ul>

## Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri

Per agevolare l'organizzazione della struttura dei registri, è possibile creare tipi di registri e assegnare un tipo a ogni registro creato. Ad esempio, se si pianifica di creare una gerarchia di registri per territori, è possibile creare un tipo di registro denominato Territorio. Il campo del tipo di registro è un campo di elenco di selezione modificabile che può essere personalizzato per soddisfare le esigenze dell'azienda.

È anche possibile creare ruoli utente per i registri assegnabili agli utenti quando si associano quest'ultimi ai registri. I ruoli utente per i registri non corrispondono ai ruoli utente di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile creare ruoli utente per i registri, come Utente territorio e Responsabile territorio, da assegnare agli utenti che lavorano con le gerarchie dei registri per i territori.

Nella procedura seguente viene descritto come creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.

### *Per creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.



- 2 Fare clic sul collegamento Personalizzazione applicazioni.
- 3 Nella sezione relativa all'impostazione dei tipi di record, fare clic su Registro.
- 4 Nella pagina Personalizzazione applicazioni Registro, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per creare i tipi di registri, fare clic sull'opzione relativa all'impostazione del campo del registro.
  - Per creare ruoli utente per i registri, fare clic sull'opzione relativa all'impostazione del campo degli utenti dei registri.
- 5 Fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione per il campo.
- 6 Immettere i valori per l'elenco di selezione e salvare le modifiche.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi dell'elenco di selezione, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 97).

## Configurazione delle modalità di proprietà dei record

Oracle CRM On Demand consente di impostare le modalità di proprietà dei record riportate di seguito per soddisfare le esigenze aziendali.

- Modalità utente
- Modalità registro
- Modalità mista

Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 246).

### ***Per configurare la modalità di proprietà dei record***

- 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 che si desidera configurare.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo *tipo di record*, dove *tipo di record* è il nome del tipo di record che si desidera configurare.
- 5 A seconda della modalità di proprietà dei record da configurare, modificare i campi come riportato di seguito.
  - Per configurare il tipo di record in modalità utente, configurare il campo Proprietario in modo che sia un campo obbligatorio e il campo Registro in modo che non sia un campo obbligatorio.
  - Per configurare il tipo di record in modalità registro, configurare il campo Registro in modo che sia un campo obbligatorio e il campo Proprietario in modo che non sia un campo obbligatorio.

- Per configurare il tipo di record in modalità mista, configurare sia il campo Proprietario che il campo Registro in modo che non siano campi obbligatori.

## 6 Salvare le modifiche.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).

**NOTA:** dopo aver configurato la modalità di proprietà dei record, è necessario assicurarsi che i layout di pagina per il tipo di record siano impostati in modo corretto per la modalità di proprietà dei record attiva. Per ulteriori informazioni sui layout di pagina per le modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 79).

## Creazione di registri e gerarchie di registri

È possibile creare registri dalla sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione.

**NOTA:** è possibile creare i registri anche mediante l'importazione dei record di registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi registro: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 461).

### Procedure preliminari:

- Per eseguire questa procedura, è necessario che nel ruolo utente sia incluso il privilegio che consente di gestire i registri.
- Prima di iniziare a creare registri e relative gerarchie, leggere l'argomento [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri](#) (a pagina 242).

Nella procedura seguente viene descritto come creare un registro.

### Per creare un registro

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.
- 3 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic su Nuovo.
- 4 Nella pagina di modifica dei registri, immettere le informazioni necessarie, quindi salvare il record. La tabella riportata di seguito descrive le informazioni da inserire sul registro.

Campo	Descrizione
Nome registro	A scopo di visualizzazione, nel selettore Registro, la lunghezza massima consigliata per un nome di registro è 60 caratteri.
Tipo di registro	(Facoltativo) Selezionare il tipo di registro dall'elenco di selezione.
Registro principale	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Se si tratta di un registro radice, lasciare il campo vuoto.</li><li>■ Se invece si tratta di un registro secondario, fare clic sull'icona</li></ul>

Campo	Descrizione
	Ricerca accanto al campo del registro principale e selezionare quest'ultimo.
Può contenere dati	<p>Si applica solo al registro corrente, non a eventuali registri secondari. Selezionare questa casella di controllo se i record vengono associati a questo registro. Per motivi di prestazioni, applicare questa funzione solo ai registri che contengono dati.</p> <p><b>NOTA:</b> nel selettore Registro visualizzato in Oracle CRM On Demand, i registri personalizzati contenenti dati sono identificati da un'icona di documento blu. Quelli che non possono contenere dati sono identificati da un'icona di cartella gialla.</p>

## Creazione di registri secondari

Se si desidera creare registri secondari per un registro principale esistente, è possibile utilizzare il metodo della procedura precedente oppure eseguire la procedura riportata di seguito.

### *Per creare registri secondari per un registro esistente*

- 1 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic sul collegamento per il registro principale.
- 2 Nella pagina dei dettagli del registro, fare clic su Nuovo nella barra del titolo dei registri secondari.
- 3 Nella pagina di modifica del registro, immettere le informazioni per il registro e salvare le modifiche.

## Spostamento di un registro in un nuovo registro principale

È possibile modificare un registro per renderlo registro secondario di un altro oppure spostare un registro secondario da un registro principale a un altro. Quando si modifica il registro principale di un registro, la gerarchia cambia come segue:

- Il nuovo registro principale viene applicato al registro corrente e ad eventuali registri secondari, figli del registro corrente.
- Gli utenti assegnati al vecchio registro principale perdono la possibilità di accesso al registro corrente e ai relativi registri secondari.
- Gli utenti assegnati al nuovo registro principale ottengono la possibilità di accesso al registro corrente e ai relativi registri secondari.
- Gli utenti assegnati direttamente al registro corrente non vengono influenzati dalla modifica nel registro principale.

**NOTA:** se si desidera eliminare un registro principale, è necessario prima rimuovere tutti i relativi registri secondari, utenti e dati.

**SUGGERIMENTO:** per cercare quanti record sono inclusi in un determinato registro, creare un report cronologico per ciascun tipo di record. Per informazioni sulla creazione di report, vedere Report.

La procedura che segue descrive come spostare un registro in un nuovo registro principale.

### ***Per spostare un registro in un nuovo registro principale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.
- 3 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic sul collegamento Modifica del registro che si desidera modificare.
- 4 Fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo del registro principale e selezionare il nuovo registro principale.
- 5 Salvare le modifiche.

## **Associazione di utenti a registri**

È possibile definire quali utenti possono accedere a un registro e il livello di accesso ai record nel registro di ciascun utente. Quando si associa un utente a un registro, si specifica il profilo di accesso per l'utente quando opera nel registro. Sono riportate le opzioni standard disponibili.

- **Modifica.** Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.
- **Completo.** Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.
- **Sola lettura.** Consente all'utente di visualizzare i record del registro.

È possibile anche creare profili di accesso personalizzato per i registri. L'elenco di selezione Profili di accesso sulla pagina di modifica degli utenti del registro include tutti i profili di accesso con l'opzione Concedibile agli utenti del registro selezionata. Per informazioni sulla modalità di creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere [Creazione di profili di accesso per registri](#) (vedere "[Creazione di profili di accesso per i registri](#)" a pagina 275).

L'opzione Visibilità responsabile abilitata sulla pagina Profilo dell'azienda e l'opzione Includi elementi secondari nel selettore Registro sono fattori aggiuntivi nella determinazione dell'accesso di un utente ai record. Quando la casella di controllo Visibilità responsabile abilitata è selezionata sulla pagina Profilo dell'azienda, l'impostazione Includi elementi secondari su ricerche consente a un utente di accedere ai dati nei registri secondari e ai dati di proprietà diretta o indiretta degli utenti subordinati.

Il livello di accesso di un utente ai registri influisce sui diritti di accesso complessivi dell'utente ai record. Gli esempi seguenti mostrano come vengono determinati i diritti di accesso dell'utente.

### **Esempio 1**

Renato Sarti, un funzionario commerciale, dispone della seguente impostazione in Oracle CRM On Demand:

- Ha accesso ai record cliente tramite il ruolo di funzionario commerciale.
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso proprietario è impostato su Sola lettura per il tipo di record cliente

- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso predefinito è impostato su Sola lettura per il tipo di record cliente
- Non è un membro del team clienti per il cliente ABC Widgets
- È associato al registro Widget Makers, con il suo profilo di accesso per il registro impostato su Completo

Se il cliente ABC Widgets è nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Renato al record ABC Widget gli consentono di leggere, modificare ed eliminare il record. Dispone di questi diritti di accesso perché il sistema di controllo di accesso in Oracle CRM On Demand calcola i diritti più ampi da tutti i profili di accesso rilevanti e li applica. In questo caso, il profilo di accesso per il registro è impostato su Completo, pertanto sostituisce il profilo di accesso per record cliente.

## Esempio 2

Tania Liri, una funzionaria commerciale, dispone della seguente impostazione in Oracle CRM On Demand:

- Ha accesso ai record opportunità tramite il ruolo di funzionario commerciale.
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso proprietario è impostato su Sola lettura per il tipo di record opportunità
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso predefinito è impostato su Sola lettura per il tipo di record opportunità
- È un membro del team opportunità con il campo Accesso opportunità impostato su Modifica
- È associata al registro Widget Makers, con il suo profilo di accesso per il registro impostato su Completo

Se un'opportunità si trova nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Tania le consentono di leggere, modificare ed eliminare il record. Tuttavia, se un'opportunità non si trova nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Tania (dal suo profilo di accesso proprietario, dal profilo di accesso predefinito e dall'appartenenza del team opportunità) le consentono di leggere e modificare l'opportunità, ma non di eliminare l'opportunità.

## Metodi di associazione di utenti a registri

Per associare gli utenti ai registri è possibile usare uno dei tre metodi riportati di seguito.

- Da un record registro, è possibile associare più utenti al registro.
- Da un record utente, è possibile associare più registri all'utente.
- È possibile importare i record degli utenti dei registri. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente registro: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 459).

La seguente procedura descrive come associare più utenti a un registro tramite il record registro.

### *Per associare più utenti a un registro*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.

- 3 Sulla pagina Gerarchia registro, fare clic sul collegamento del nome del registro a cui si desidera associare utenti.
- 4 Nella pagina Dettagli registro, sulla barra del titolo della sezione Utenti registro, fare clic su Aggiungi utenti.
- 5 Nella pagina Modifica utenti registro, selezionare gli utenti che si desidera associare al registro.  
Nella seguente tabella sono descritte le informazioni da specificare per ciascun utente che viene associato al registro.

Campo	Descrizione
Utenti	Fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo Utente, quindi selezionare l'utente.  <b>NOTA:</b> i delegati di un utente non ottengono automaticamente l'accesso al registro di un utente. È necessario associare anche ogni delegato al registro.
Ruolo utente registro	(Opzionale) Selezionare il ruolo dall'elenco di selezione.  <b>NOTA:</b> il ruolo utente registro non è un ruolo Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione dei ruoli utente per i registri, vedere <a href="#">Creazione dei tipi di registri e dei ruoli utente per i registri</a> (vedere "Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri" a pagina 268).
Profilo di accesso	Dall'elenco di profili abilitati per registri, selezionare il profilo di accesso che determina i diritti di accesso dell'utente al registro corrente ed eventuali registri secondari. Le opzioni standard sono:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modifica.</b> Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.</li> <li>■ <b>Sola lettura.</b> Consente all'utente di visualizzare i record del registro.</li> </ul> <b>NOTA:</b> per informazioni sulla creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per registri</a> (vedere "Creazione di profili di accesso per i registri" a pagina 275).

La seguente procedura descrive come associare più registri a un utente tramite il record utente.

#### **Per associare più registri a un utente**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione utente e gruppo, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nell'Elenco utenti, fare clic sul cognome dell'utente a cui si desidera associare registri.

- 5 Nella pagina Dettaglio utente, sulla barra del titolo della sezione Registri assegnati, fare clic su Aggiungi registri.

**NOTA:** se la sezione Registri assegnati non è disponibile sulla pagina Dettaglio utente, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#), quindi aggiungere la sezione al layout di pagina.

- 6 Sulla pagina Modifica registri assegnati, selezionare i registri che si desidera associare all'utente, quindi specificare le informazioni sull'utente per ciascun registro.

Nella seguente tabella sono descritte le informazioni da specificare per ciascun registro che viene associato all'utente.

Campo	Descrizione
Nome registro	Fare clic sull'icona alla destra del campo Nome registro, selezionare un registro nel selettore di ricerca e fare clic su OK.
Ruolo utente registro	(Opzionale) Selezionare il ruolo dall'elenco di selezione.  <b>NOTA:</b> il ruolo utente registro non è un ruolo Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione dei ruoli utente per i registri, vedere <a href="#">Creazione dei tipi di registri e dei ruoli utente per i registri</a> (vedere "Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri" a pagina 268).
Profilo di accesso	Dall'elenco di profili abilitato per registri, selezionare il profilo di accesso che determina i diritti di accesso dell'utente al registro corrente ed eventuali registri secondari. Le opzioni standard sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modifica.</b> Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.</li> <li>■ <b>Sola lettura.</b> Consente all'utente di visualizzare i record del registro.</li> </ul> <b>NOTA:</b> per informazioni sulla creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per registri</a> (vedere "Creazione di profili di accesso per i registri" a pagina 275).

**NOTA:** l'associazione di un utente a un registro non consente all'utente di accedere al registro. Per consentire agli utenti di accedere a registri, è necessario abilitare registri per ciascun utente e ruolo utente che desidera accedere a registri, come descritto in [Abilitazione dei registri per utenti e ruoli utente](#) (vedere "Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente" a pagina 277).

## Creazione di profili di accesso per i registri

Quando si associa un utente a un registro, occorre selezionare un profilo di accesso che determini i diritti di accesso dell'utente ai record del registro e dei registri secondari. Il profilo di accesso per il registro viene valutato con tutti gli altri profili di accesso definiti per l'utente e all'utente vengono assegnati i più ampi diritti di accesso a un record consentiti per tali profili. Per ulteriori informazioni sulle modalità di interazione con i profili di accesso, vedere [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 272).

Di seguito sono riportati i profili di accesso standard disponibili per la selezione quando si associa un utente a un registro.

- **Modifica.** Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.
- **Completo.** Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.
- **Sola lettura.** Consente all'utente di visualizzare i record del registro.

È possibile anche creare profili di accesso personalizzato per i registri. L'elenco di selezione Profili di accesso, visualizzato nelle pagine di modifica degli utenti dei registri e di modifica dei registri assegnati, include tutti i profili di accesso per i quali è selezionata l'opzione Concedibile agli utenti del registro.

Nella procedura seguente viene descritto come creare un profilo di accesso per i registri.

#### ***Per creare un profilo di accesso per i registri***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.
- 4 Creare un nuovo profilo di accesso oppure modificarne uno esistente.
- 5 Nel passo 1 della Procedura guidata profilo di accesso, selezionare la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro.
- 6 Nel passo 2, Specifica livelli di accesso, specificare i livelli di accesso per ciascun tipo di record e per i tipi di informazioni correlate.
- 7 Al termine della creazione o della modifica del profilo di accesso, fare clic su Fine per salvare le modifiche.

## **Abilitazione dei registri per l'azienda**

Dopo aver impostato le strutture dei registri, è possibile abilitarli per l'azienda. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come abilitare i registri per l'azienda.

#### ***Per abilitare i registri per l'azienda***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella pagina Profilo dell'azienda, impostare le opzioni seguenti. Per ulteriori informazioni su queste opzioni, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18).
  - a Nella sezione Impostazioni azienda, accertarsi che il campo Metodo di ricerca globale sia impostato su Ricerca mirata. Quando l'opzione Ricerca mirata è selezionata, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene visualizzato il Selettore Registro.



- b** Nella sezione Impostazione visibilità di Analytics, impostare l'opzione Aree oggetto cronologia su Visibilità completa. Questa impostazione garantisce la sincronizzazione dei dati dei registri con i dati del database che supporta report e dashboard.
- c** Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda, assicurarsi che le caselle di controllo seguenti siano selezionate.

Impostazione	Scopo
Abilita registri	<p>Utilizzare questo campo per controllare se il selettore Registro visualizza registri personalizzati e registri utente. Se la casella di controllo Abilita registri è deselezionata, il selettore Registro visualizza solo i registri utente e i registri per i delegati se esistenti.</p> <p><b>NOTA:</b> per visualizzare l'opzione Abilita registri nella pagina Profilo dell'azienda, è necessario disporre del privilegio Gestisci registri.</p> <p><b>ATTENZIONE:</b> non è possibile deselezionare questa casella di controllo dopo averla selezionata. La modifica della gerarchia dei registri è tuttavia possibile quando l'opzione è stata selezionata.</p>
Visualizza selettore Registro	Abilita il selettore Registro da utilizzare per filtrare i record in base al registro utente, delegato o personalizzato.

## Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente

Per consentire a un utente di utilizzare i registri, configurare il ruolo dell'utente e il profilo di accesso predefinito per il ruolo dell'utente. Configurare inoltre il record utente per ciascun utente.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come attivare i registri per un ruolo utente. È necessario eseguire questi passaggi per ciascun ruolo che utilizza i registri.

### Per attivare i registri per un ruolo utente

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Fare clic sul collegamento Gestione ruolo nell'omonima sezione.
- 4** Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5** Fare clic sul collegamento per il ruolo che si desidera modificare.
- 6** Nella Procedura guidata gestione ruoli, accedere a Passo 2, Accesso tipo di record, quindi configurare i livelli di accesso per il tipo di record Registri.

Nella tabella riportata di seguito vengono visualizzate le impostazioni da configurare per consentire agli utenti (che non dispongono di privilegi di amministratore) di accedere ai registri.

Tipo di record	Diritto di accesso	Diritto di creazione	Dispone del diritto di lettura di tutti i record?
Registri	Selezionata	Deselezionata	Deselezionata

**NOTA:** è necessario assicurarsi che la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record sia deselezionata. In caso contrario, l'utente può accedere a tutti i registri nella pagina di elencazione della gerarchia dei registri.

- 7** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.
- 8** Accedere alla pagina Gestione utenti e controlli degli accessi.
- 9** Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic su Profili di accesso.
- 10** Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 11** Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito utilizzato per il ruolo utente che si sta abilitando per i registri e configurare le impostazioni per fornire l'accesso ai registri e ai tipi di record correlati.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni necessarie nel Profilo di accesso predefinito per un ruolo utente, che consentono l'accesso ai registri per il ruolo. La configurazione del profilo di accesso predefinito fornisce al ruolo utente l'accesso necessario ai registri. Pertanto, non è necessario configurare il profilo di accesso del proprietario per il ruolo.

Tipo di record	Record correlato	Profilo di accesso predefinito
Registri	Non applicabile	Sola lettura.
Registri	Registro secondario	Visualizzazione.  Questo profilo consente all'utente di visualizzare tutti i sottoregistri nella pagina dei dettagli dei registri. L'impostazione predefinita è Nessun accesso.
Registri	Utente	Sola lettura.  Questo profilo consente all'utente di visualizzare tutti gli altri utenti associati al registro nella pagina dei dettagli dei registri. L'impostazione predefinita è Nessun

Tipo di record	Record correlato	Profilo di accesso predefinito
		accesso.

**12** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come attivare i registri per un utente. È necessario eseguire questi passaggi per ciascun utente che utilizza i registri.

### **Per attivare i registri per un utente**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Gestione utenti, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4** Fare clic sul collegamento Modifica per l'utente di cui si desidera modificare il profilo.
- 5** Nella sezione Informazioni chiave utente della pagina di modifica degli utenti, configurare le seguenti impostazioni:
  - **Registro predefinito per Analytics.** Questa impostazione determina il registro utente o il registro personalizzato visualizzato per impostazione predefinita per l'utente nel selettore Registro nella home page Report e nella home page dei dashboard. Per impostazione predefinita, vengono visualizzati il nome utente e l'ID di accesso dell'utente di cui si sta modificando il record. Modificare l'impostazione del record nel registro personalizzato o utente in cui l'utente lavora più di frequente per i report e i dashboard. Questa impostazione nel record utente non limita l'accesso dell'utente ai dati: l'utente può selezionare un registro o un utente differente nel selettore Registro.
  - **Registro predefinito.** Questa impostazione determina il registro utente o personalizzato visualizzato per impostazione predefinita per l'utente nel selettore Registro quando si utilizza un'area diversa dall'area dei report o dei dashboard. Per impostazione predefinita, viene visualizzata l'opzione Tutto. Modificare l'impostazione nel registro personalizzato o utente in cui l'utente lavora più di frequente, in modo che l'utente non debba selezionare il registro ogni volta che desidera utilizzare i dati contenuti nel registro. Questa impostazione nel record utente non limita l'accesso dell'utente ai record: l'utente può selezionare un registro o un utente differente nel selettore Registro.
- 6** Nella sezione Informazioni sicurezza utente della pagina di modifica degli utenti:
  - a** Impostare il valore per Aree oggetto reporting su Visibilità responsabile o Visibilità team.  
**NOTA:** è necessario selezionare uno di questi valori. In caso contrario, i report non conterranno alcun dato. L'opzione selezionata, Visibilità responsabile o Visibilità team, non ha effetto sui dati nel report.
  - b** Impostare il valore per Aree oggetto cronologia su Visibilità completa.
- 7** Fare clic su Salva.

**NOTA:** per accedere a un registro, è necessario che l'utente venga associato al registro. Inoltre, i delegati di un utente non hanno automaticamente accesso ai registri di un utente. È necessario associare ai registri anche i delegati.

## **Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record**

Per rendere disponibile agli utenti la sezione delle informazioni correlate ai registri nella pagina dei dettagli per un tipo di record, è necessario configurare quanto segue:

- Rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record per il ruolo utente.
- Nel profilo di accesso per il ruolo utente concedere al ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record.

Di seguito è riportata la procedura per rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record.

### ***Per rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Fare clic sul collegamento Personalizzazione applicazioni.
- 3** Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.  
Se, ad esempio, si desidera rendere disponibili le informazioni correlate ai registri nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic sul collegamento Opportunità.
- 4** Nella sezione Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto (ad esempio, Layout pagina opportunità).
- 5** Nella pagina Layout di pagina del tipo di record, fare clic sul collegamento Modifica che corrisponde al layout di pagina in cui si desidera rendere disponibili le informazioni correlate al registro.
- 6** Nella Procedura guidata layout pagina, procedere al Passaggio 4, Informazioni correlate, e fare clic sulle frecce per spostare la voce Registri nella sezione Visualizzato.
- 7** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.
- 8** Disconnettersi da Oracle CRM On Demand, quindi accedere di nuovo.

Di seguito è riportata la procedura per concedere a un ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record.

### ***Per concedere a un ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic su Profili di accesso.
- 4 Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito utilizzato per il ruolo utente in cui si desidera rendere disponibile la sezione delle informazioni correlate ai registri.
- 5 Nella Procedura guidata profilo di accesso, procedere al Passaggio 2, Specifica livelli di accesso, e fare clic sul collegamento Informazioni correlate per il tipo di record in cui si desidera rendere disponibile la sezione delle informazioni correlate ai registri.  
Se, ad esempio, si desidera rendere disponibili le informazioni correlate ai registri nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic sul collegamento Informazioni correlate accanto al record Opportunità.
- 6 Selezionare il livello di accesso per i registri in base ai requisiti del ruolo utente.
- 7 Fare clic su Fine per salvare le modifiche.
- 8 Ripetere i passaggi da 4 a 7 per il Profilo di accesso del proprietario utilizzato per il ruolo utente che si sta attivando per i registri.

## Assegnazione dei record ai registri

È possibile assegnare i record ai registri personalizzati nei modi riportati di seguito.

- **Un record alla volta (manualmente).** È possibile selezionare il valore del registro nella pagina di dettaglio del record.
- **In blocco.** È possibile assegnare i record ai registri in batch.
- **Importando le assegnazioni dei registri.** È possibile importare le assegnazioni dei registri solo per i clienti e i contatti. Per informazioni sull'importazione delle assegnazioni dei registri, vedere [Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri](#) (a pagina 257).

È possibile assegnare i record ai registri anche utilizzando le regole e le condizioni del flusso di lavoro attive. Per informazioni sull'utilizzo delle regole del flusso di lavoro, vedere [Informazioni sulle regole del flusso di lavoro](#) (vedere "[Informazioni sulle regole del workflow](#)" a pagina 308).

## Informazioni sulla data di inizio e la data di fine per le assegnazioni dei registri a clienti e contatti

Le assegnazioni di registri per i record di clienti e contatti possono avere una data di inizio e una data di fine. È possibile aggiornare questi campi solo mediante la procedura di importazione o Web Services. Per tutte le richieste Web Services di questo tipo è necessario usare l'API Web Services v1.0.

Un'assegnazione di registri rimane valida fino al raggiungimento della data di fine o fino a quando l'assegnazione di registri viene rimossa dal record, a seconda di quale delle due condizioni si verifica per prima. Quando la data di fine viene raggiunta, la relazione tra il registro e il record termina e l'utente non ha più accesso al record attraverso l'appartenenza del registro. Tuttavia, gli utenti che hanno accesso al record mediante altri componenti di controllo dell'accesso, come la proprietà del record o l'appartenenza al team, possono ancora accedere al record.

Per ulteriori informazioni sulla gestione delle assegnazioni dei registri basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle assegnazioni dei registri basate sul tempo](#) (vedere "Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo" a pagina 258).

#### Procedure preliminari:

- Per assegnare i record ai registri in una pagina dei dettagli del record, il layout di pagina Dettagli per il tipo di record deve contenere la sezione Registro.
- Per assegnare record ai registri in blocco, è necessario disporre del privilegio di gestione dei registri nel proprio ruolo utente.

Di seguito è descritta la procedura per assegnare un record singolo a un registro.

#### *Per assegnare un record singolo a un registro*

- 1 Passare alla pagina Dettaglio per il record.
  - 2 Nella barra del titolo della sezione Registri della pagina Dettaglio, fare clic su Aggiungi.
  - 3 Nel selettore dei registri, scegliere il registro a cui si desidera assegnare il record, quindi fare clic su OK.
- Di seguito è descritta la procedura per assegnare in blocco i record ai registri.

#### *Per assegnare in batch record ai registri*

- 1 Nella finestra di dialogo dell'elenco, fare clic sul pulsante Menu nella barra del titolo, quindi fare clic su Registro assegnazioni batch.
- 2 Nella finestra di dialogo Registro assegnazioni batch, fare clic sul pulsante del selettore accanto alla casella Registro di destinazione quindi, nella ricerca del registro, scegliere il registro a cui si desidera assegnare record.
- 3 Scegliere un'opzione di assegnazione per i record nell'elenco.

Nella tabella che segue sono illustrate le opzioni di assegnazione che è possibile selezionare.

Opzione	Descrizione
Aggiungi	Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record. Questa assegnazione non influisce su eventuali assegnazioni di registri precedenti per i record.
Sostituisci tipo	Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record e rimuove eventuali registri assegnati in precedenza che hanno lo stesso tipo del registro di destinazione. <b>NOTA:</b> i tipi di registro sono definiti dall'amministratore dell'azienda.
Sostituisci tutto	Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record e rimuove tutti i registri assegnati in precedenza,

Opzione	Descrizione
	indipendentemente dal tipo.
Sostituisci registro	Specifica il registro che si desidera sostituire. Riassegna record dal registro specificato qui al registro di destinazione. Gli altri record non vengono influenzati.
Rimuovi	Rimuove l'assegnazione esistente al registro di destinazione da tutti i record.
Rimuovi tutto	Rimuove tutti i registri assegnati dai record.

- 4 Se si sceglie un'opzione diversa da Aggiungi nel Passo 3, è necessario scegliere un'opzione Applica a. Nella tabella che segue sono illustrate le opzioni Applica a che è possibile selezionare.

Opzione	Descrizione
Associazioni manuali	Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati per i quali le assegnazioni di registro esistenti sono state effettuate manualmente
Associazioni automatiche	Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati per i quali le assegnazioni di registro esistenti sono state effettuate per workflow o batch
Entrambi	Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati

- 5 Per applicare i criteri di assegnazione scelti, fare clic su Assegna.
- Si apre la finestra di dialogo Coda registro assegnazioni batch in cui viene visualizzata la richiesta di assegnazione nella sezione Richieste attive. Per ulteriori informazioni, vedere [Pagina Coda registro assegnazioni batch](#) (a pagina 624).
- Quando la richiesta è stata elaborata, si riceve la notifica tramite e-mail.

## Pagina relativa alla gerarchia dei registri

Nella pagina relativa alla gerarchia dei registri vengono visualizzate informazioni sui registri personalizzati. È possibile visualizzare sottoinsiemi di registri o tutti i registri.

Nella tabella seguente vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina della gerarchia dei registri.

Operazione	Procedura
Visualizzare un altro sottoinsieme di registri	Nella barra del titolo della gerarchia dei registri, fare clic sull'elenco e modificare la selezione con un altro sottoinsieme di registri oppure selezionare Tutti i registri per visualizzare tutti i registri.
Creare un registro	Nella barra del titolo della gerarchia dei registri, fare clic su Nuovo. Nella pagina di modifica del registro,

Operazione	Procedura
	immettere le informazioni necessarie e salvare il record.
Creare un registro secondario per un registro esistente	Fare clic sul collegamento relativo al nome per il registro principale. Nella pagina dei dettagli del registro, fare clic su Nuovo nella barra del titolo dei registri secondari. Nella pagina di modifica del registro, immettere le informazioni per il registro e salvare le modifiche.
Spostare un registro in un nuovo registro principale	Fare clic sul collegamento Modifica per il registro che si desidera modificare. Nella pagina di modifica del registro, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo relativo al registro principale, selezionare il nuovo registro principale, quindi salvare le modifiche.
Associare gli utenti a un registro	Fare clic sul collegamento relativo al nome del registro. Nella pagina dei dettagli del registro, fare clic su Aggiungi utenti nella barra del titolo degli utenti del registro. Nella pagina di modifica del registro, selezionare gli utenti che si desidera associare al registro e specificare le informazioni sugli utenti. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Associazione di utenti a registri</a> (a pagina 272).

## Campi registro

Nella pagina di modifica dei registri e nella pagina dei dettagli dei registri vengono visualizzate informazioni dettagliate sui registri personalizzati. È possibile modificare i dettagli di un registro nonché aggiungere registri secondari e utenti a un registro.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave registro</b>	
Nome registro	Il nome assegnato al registro.
Registro principale	Mostra il nome del registro principale se si tratta di un registro secondario. Se il registro è un registro di origine, questo campo è vuoto.
Tipo di registro	Ai registri è possibile assegnare un tipo per semplificare l'organizzazione delle strutture dei registri. Per ulteriori informazioni sulla creazione di tipi di registri, vedere <a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> (a pagina 268).
Può contenere dati	Indica se è possibile associare i record a questo registro. Per ottimizzare le prestazioni, questa casella di controllo non deve



Campo	Descrizione
	essere selezionata per i registri che non contengono dati.
Partner	Specifico di Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. per ulteriori informazioni, consultare <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> nella <a href="#">libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand</a> (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) su Oracle Technology Network.
Ubicazione partner	Specifico di Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. per ulteriori informazioni, consultare <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> nella <a href="#">libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand</a> (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) su Oracle Technology Network.
<b>Sezione relativa ai registri secondari</b>	
Nome registro	Il nome di un registro che è un registro secondario del registro corrente.
Tipo di registro	Il tipo di registro secondario.
Può contenere dati	Indica se è possibile associare i record al registro secondario.
<b>Sezione relativa agli utenti dei registri</b>	
Cognome	Il cognome di un utente associato a questo registro.
Nome	Il nome di un utente associato a questo registro.
Ruolo utente registro	Il ruolo dell'utente per il registro corrente. Questo ruolo può essere assegnato a un utente quando quest'ultimo è associato a un registro. I ruoli utente per i registri non corrispondono ai ruoli utente di Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione dei ruoli utente per i registri, vedere <a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> (a pagina 268).
Profilo di accesso	I diritti di accesso dell'utente al registro corrente e a eventuali registri secondari. Effettuare una selezione dall'elenco dei profili abilitati per i registri. Per informazioni sulla creazione dei profili di accesso in particolare per i registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a> (a pagina 275).

## Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri

Per ulteriori informazioni sulla risoluzione di problemi della funzionalità dei registri, vedere 565278.1 (ID articolo) su My Oracle Support.

## Gestione dei gruppi

La gestione dei gruppi è una funzione facoltativa che consente all'azienda di impostare team di persone che collaborano, permettendo di condividere un insieme comune di informazioni.

L'impostazione dei gruppi nell'azienda consente agli utenti di effettuare quanto riportato di seguito.

- I membri del gruppo possono accedere a un calendario unito in cui viene visualizzata la disponibilità di tutti i membri all'interno del proprio gruppo. Ciò consente di determinare il periodo migliore per pianificare appuntamenti e per notificare gli appuntamenti ai dipendenti e ai contatti.

**NOTA:** per poter accedere al calendario di gruppo unito, gli utenti devono disporre del privilegio di condivisione del calendario assegnato al proprio ruolo. Gli utenti che dispongono di questo tipo di privilegio possono anche impostare le viste del calendario. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione dei calendari di altri](#) e [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#).

- I membri del gruppo possono condividere in modo automatico la proprietà dei tipi di record elencati di seguito.

- Attività
- Cliente
- Contatto
- Nucleo familiare
- Opportunità
- Portafoglio

Quando un record viene assegnato a un membro di un gruppo, tutti i membri del gruppo diventano proprietario congiunti del record. Ad esempio, se un utente appartiene al gruppo XYZ, tutti i clienti che vengono assegnati all'utente dopo che è diventato membro del gruppo vengono inclusi negli elenchi dei clienti di tutti i membri del gruppo XYZ. Nei record di questo tipo, il nome del gruppo appare nel campo Gruppo principale se presente nel layout della pagina Dettaglio. Tutti i membri del gruppo, inclusi il proprietario designato del record, appaiono nella sezione di informazioni correlate Team nella pagina di dettaglio del record. Tutti i membri del gruppo possono aggiornare il record.

Per impostazione predefinita, i membri del gruppo corrente hanno accesso completo ai record del gruppo che sono stati assegnati a un membro del gruppo dopo il suo ingresso nel gruppo. I dettagli dei record di appuntamenti, task e contatti contrassegnati come privati non possono essere letti dagli altri membri del gruppo.

**NOTA:** per poter utilizzare questa funzionalità, è necessario che l'opzione Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo azienda sia selezionata. L'opzione deve essere selezionata prima della creazione del gruppo. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dei gruppi](#) (vedere ["Impostazione di gruppi"](#) a pagina 288).

Quanto segue è pertinente ai gruppi:

- Ciascun utente può appartenere a un solo gruppo.

Dopo che un utente è stato aggiunto a un gruppo, il suo nome non appare più sull'elenco utenti quando si selezionano membri del gruppo.

- Se si seleziona l'opzione di assegnazione gruppi presso l'azienda:
  - I record che esistono prima della definizione di un gruppo non vengono aggiornati, a meno che il campo Proprietario non venga aggiornato con un nuovo proprietario appartenente al gruppo.
  - Quando un utente entra a far parte di un gruppo, ottiene l'accesso ai record del gruppo. Tuttavia, i record di proprietà del nuovo membro del gruppo prima che entrasse a far parte del gruppo non sono automaticamente visibili ai membri del gruppo esistenti. Se un utente diventa il proprietario di record dopo essere stato aggiunto a un gruppo, i nuovi record sono visibili agli altri membri del gruppo.

Nell'esempio seguente viene illustrata la proprietà dei record di un gruppo.

- L'utente 1 e l'utente 2 appartengono al gruppo 1. L'utente 3 non appartiene al gruppo 1.
- L'utente 3 è proprietario del cliente 31. L'utente 1 e l'utente 2 non potranno accedere al cliente 31.
- L'utente 3 viene aggiunto al gruppo 1. L'utente 1 e l'utente 2 non possono ancora accedere al cliente 31.
- L'utente 3 diventa proprietario del cliente 32. L'utente 1 e l'utente 2 possono accedere al cliente 32.
- Se gli utenti vengono eliminati da un gruppo, vengono rimossi da tutti i record condivisi di proprietà del gruppo. Mantengono tuttavia l'accesso ai propri record privati.

## Informazioni sui gruppi e sulle modalità di proprietà dei record

A seconda della modalità di proprietà dei record impostata per un tipo di record, i record di quel tipo potrebbero non avere un proprietario. È possibile invece che un record possa avere un registro personalizzato principale oppure nessun proprietario o registro personalizzato principale. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 246). Le modalità di proprietà dei record riguardano solo i tipi di record che supportano i registri.

Se si modifica la modalità di proprietà dei record per un tipo di record, un record che precedentemente aveva un proprietario potrebbe trovarsi senza al primo aggiornamento dopo la modifica della modalità di proprietà. In questo caso, se il proprietario precedente del record è un membro di un gruppo, tutti i membri del gruppo, tranne il proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Tuttavia, il tipo di record Cliente è un'eccezione per questa regola. Se il proprietario precedente di un cliente è un membro di un gruppo, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal team.

## Gruppi e team

Oracle CRM On Demand effettua una distinzione tra *gruppi* e *team*:

- I gruppi sono impostati dall'amministratore dell'azienda e si applicano a insiemi completi di record in tutta l'azienda. La funzione Gruppo deve essere attivata dall'assistenza clienti o dall'amministratore aziendale quando l'azienda viene impostata per Oracle CRM On Demand.
- I team vengono impostati dai proprietari dei record o dagli amministratori di azienda. I team si applicano solo per i tipi di record che li consentono, tra i quali:

- 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

Per impostare un team di accesso al record, il proprietario deve condividere in modo esplicito il record interessato usando la sezione Team della pagina di dettaglio del record.

Per informazioni sull'impostazione dei gruppi, vedere [Impostazione di gruppi](#) (a pagina 288).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui gruppi e sulla condivisione dei calendari, vedere gli argomenti seguenti:

- Visualizzazione dei calendari di altri
- Aggiunta di viste di calendario personalizzate

## Impostazione di gruppi

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestisci utenti e accesso.
- Per comprendere il funzionamento dei gruppi, vedere [Gestione dei gruppi](#) (a pagina 286).

## Sequenza per l'impostazione di gruppi e l'importazione di utenti

Durante l'impostazione dei gruppi attenersi alla sequenza riportata di seguito.

- 1 Attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita.  
**ATTENZIONE:** prima di impostare o modificare un gruppo, è necessario attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita, ovvero selezionare l'opzione Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo azienda, anche se non si prevede di utilizzarla. Se la funzione non viene attivata prima dell'impostazione o della modifica di un gruppo, il gruppo non funzionerà in modo corretto. Se ciò si verifica, sarà necessario eliminare il gruppo, attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita e ricreare il gruppo.
- 2 Creare i gruppi e assegnare gli utenti ai gruppi.
- 3 Se non si intende utilizzare la funzionalità di assegnazione dei gruppi predefinita, ma si usano i gruppi per consentire agli utenti di visualizzare i calendari di gruppo uniti, disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita al termine della creazione dei gruppi e dell'aggiunta dei membri ai gruppi.
- 4 Importare i record con il proprietario (utente) predefinito, che propagherà i gruppi ai record.

### Per attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Amministrazione azienda.
- 3 Fare clic sul collegamento Profilo dell'azienda.
- 4 Nella pagina Profilo dell'azienda, fare clic su Modifica.
- 5 Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda selezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.
- 6 Salvare le impostazioni.

### Per impostare un gruppo

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, nella sezione Gestione utente e gruppo, fare clic sul collegamento Gruppi di condivisione pubblici.
- 4 Nella pagina Elenco gruppo, fare clic su Nuovo gruppo.
- 5 Nella pagina Modifica gruppo, completare i campi necessari.

Campo	Descrizione
-------	-------------

Campo	Descrizione
Nome	Limite di 50 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Descrizione	Limite di 255 caratteri.

**NOTA:** è possibile rinominare il gruppo senza influenzare i record esistenti, poiché l'applicazione utilizza l'ID di gruppo sottostante per la registrazione dei record di gruppo e non il nome del gruppo. In ogni caso, il nome del gruppo deve essere univoco all'interno dell'azienda.

- 6** Fare clic su Salva.
- 7** Nella pagina Dettaglio gruppo, fare clic su Aggiungi membri.
- 8** Nella pagina Membri del gruppo, fare clic sulle icone di ricerca e aggiungere gli utenti.  
Soltanto gli utenti che non sono stati assegnati a un gruppo appaiono nell'elenco. Per determinare a quale gruppo appartiene un utente, occorre accedere alla pagina dei dettagli di tale utente.
- 9** Salvare il record.
- 10** Se non si intende utilizzare la funzionalità di assegnazione dei gruppi predefinita, ma si usano i gruppi per consentire agli utenti di visualizzare i calendari di gruppo uniti, disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita al termine della creazione dei gruppi e dell'aggiunta dei membri ai gruppi.  
Per disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Fare clic sul collegamento Amministrazione azienda.
  - c** Fare clic sul collegamento Profilo dell'azienda.
  - d** Nella pagina Profilo dell'azienda, fare clic su Modifica.
  - e** Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda deselezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.
  - f** Salvare le impostazioni.

Se in seguito si decide di modificare i gruppi o le impostazioni di appartenenza, sarà necessario attivare di nuovo la funzione Assegnazione gruppo predefinita prima di apportare le modifiche e disattivarla al termine della sessione di modifica.

### Informazioni sulla modifica dell'impostazione Assegnazione gruppo predefinita

Se l'azienda decide di non utilizzare più i gruppi, attenersi alla procedura seguente prima di disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita.

- 1** Eliminare tutti gli utenti tranne quello che si desidera specificare come proprietario principale dei record del gruppo.

- 2 Eliminare il gruppo.
- 3 Nel profilo dell'azienda, deselezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui gruppi e sulla condivisione dei calendari, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione dei gruppi](#) (a pagina 286)
- Visualizzazione dei calendari di altri
- Aggiunta di viste di calendario personalizzate

## Gestione territorio

È possibile impostare i territori e le gerarchie del territorio. Ad esempio, un'azienda potrebbe organizzare la forza vendite in gruppi o territori in base alla geografia, ai prodotti o ai settori. Quindi, ogni gruppo di vendita è responsabile per la gestione di clienti e opportunità di vendita nel rispettivo territorio. È possibile utilizzare i territori impostati in Oracle CRM On Demand come base per l'assegnazione di nuovi record cliente e opportunità. Per informazioni sull'impostazione di territori, vedere [Impostazione dei territori](#) (vedere "[Impostazione di territori](#)" a pagina 291).

## Impostazione di territori

### Procedure preliminari

- Se i territori non sono stati ancora definiti nell'azienda, determinare la convenzione di denominazione e la gerarchia prima di impostare le informazioni in Oracle CRM On Demand. Durante l'immissione delle informazioni, iniziare dal livello superiore e quindi aggiungere i territori secondari.
- L'esecuzione delle seguenti procedure è possibile solo se il proprio ruolo include il privilegio di gestione dei territori.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di impostazione di un territorio.

### *Per impostare un territorio*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione territorio.
- 3 Nella pagina Gerarchia territorio, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Per aggiungere un territorio, fare clic su Nuovo territorio.
  - Per aggiornare le informazioni di un territorio, fare clic sul relativo collegamento nella colonna Nome territorio, quindi, nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Modifica.
- 4 Nella pagina Modifica territorio, immettere le informazioni necessarie.

Campo	Descrizione
Nome territorio	Limite di 50 caratteri.
Territorio principale	Se si tratta di un territorio di livello superiore, lasciare il campo vuoto.
Quota corrente	è possibile immettere una quota assegnata a questo territorio.
Valuta territorio	Eredita la valuta predefinita dell'azienda.

- 5 Salvare il record.
- 6 (Facoltativo) Nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Nuovo nella barra del titolo Territori secondari per aggiungere territori secondari.

#### ***Per aggiornare il territorio principale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione territorio.
- 3 Nella pagina Gerarchia territorio, selezionare il territorio secondario.
- 4 Nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica territorio, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Territorio principale.
- 6 Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente principale.
- 7 Salvare il record.

#### ***Per aggiornare record con territorio***

Esistono diversi modi per aggiornare il campo del territorio su un record. Generalmente, si tratta di un processo automatico:

- **Responsabile assegnazioni:** è possibile utilizzare il responsabile assegnazioni per popolare questo campo, il proprietario e i membri del team correlati per il record.
- **Importazione:** quando si desidera aggiornare la proprietà del territorio su molti record, impostare il flag Riassegna proprietario per attivare l'assegnazione di record mediante il responsabile assegnazioni.
- **Manuale:** un utente può assegnare il proprio territorio a un record.



# Gestione dei processi aziendali

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed eseguire le operazioni riportate di seguito.

- [Creazione di processi](#) (a pagina 300)
- [Aggiunta degli stati di transizione ai processi](#) (a pagina 301)
- [Limitazione di processi](#) (vedere "[Limitazione dei processi](#)" a pagina 304)
- [Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione](#) (a pagina 305)
- [Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 306)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici](#) (a pagina 326)
- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 347)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)
- [Visualizzazione delle istanze del workflow](#) (vedere "[Visualizzazione delle istanze di workflow](#)" a pagina 353)
- [Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor](#) (a pagina 355)
- [Impostazione delle regole di assegnazione](#) (a pagina 362)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 369)
- [Creazione di layout di conversione lead](#) (vedere "[Creazione dei layout di conversione lead](#)" a pagina 370)
- [Impostazione della definizione della previsione](#) (a pagina 373)
- [Aggiornamento della definizione della previsione](#) (a pagina 379)
- [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 381)
- [Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda](#) (a pagina 389)

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi](#) (a pagina 295)
- [Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi](#) (a pagina 295)
- [Scenario per il blocco dei record Attività](#) (a pagina 296)
- [Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record](#) (a pagina 296)
- [Funzionalità di amministrazione dei processi](#) (a pagina 298)
- [Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand](#) (a pagina 300)
- [Configurazione del workflow](#) (a pagina 308)
- [Workflow Monitor](#) (a pagina 351)
- [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 358)
- [Amministrazione della conversione dei lead](#) (vedere "[Amministrazione conversione lead](#)" a pagina 368)

## Amministrazione di processi

La sezione Amministrazione processo di Oracle CRM On Demand consente di impostare i processi per impedire agli utenti, comprese le applicazioni esterne, di eseguire determinate azioni su record di tipi specifici quando i record si trovano in uno stato particolare. Questa modalità per impedire l'esecuzione di azioni specifiche viene definita *blocco dei record*.

La funzionalità di amministrazione dei processi non è abilitata in Oracle CRM On Demand per impostazione predefinita, ma deve essere abilitata per ciascuna azienda da Oracle CRM On Demand Customer Care. Se l'azienda desidera usare la funzionalità di amministrazione dei processi, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care e chiedere la concessione del privilegio Amministrazione processo al ruolo dell'amministratore dell'azienda.

Una volta ottenuto il privilegio Amministrazione processo da Oracle CRM On Demand Customer Care, l'amministratore dell'azienda può concedere il privilegio ad altri ruoli.

**NOTA:** i controlli che determinano i record da bloccare costituiscono l'ultimo componente di sicurezza esaminato da Oracle CRM On Demand durante il calcolo dei diritti d'uso dei record di cui usufruisce un utente. Le autorizzazioni concesse da tutti gli altri componenti di controllo dell'accesso vengono esaminate per prime. Per *componente di controllo dell'accesso* si intende una funzionalità di Oracle CRM On Demand che contribuisce al calcolo dei diritti di accesso e uso dei record di cui usufruisce un utente. Sono componenti di controllo dell'accesso, ad esempio, la proprietà dei record, i profili di accesso, i ruoli, i team, i registri e la posizione gerarchica. I controlli che bloccano i record non sostituiscono le restrizioni impostate dagli altri componenti di controllo dell'accesso.

Per informazioni sui processi e le relative modalità di creazione, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi](#) (a pagina 295)
- [Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi](#) (a pagina 295)
- [Scenario per il blocco dei record Attività](#) (a pagina 296)
- [Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record](#) (a pagina 296)

- [Funzionalità di amministrazione dei processi](#) (a pagina 298)
- [Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand](#) (a pagina 300)
- [Creazione di processi](#) (a pagina 300)
- [Aggiunta di stati di transizione ai processi](#) (vedere "[Aggiunta degli stati di transizione ai processi](#)" a pagina 301)
- [Limitazione dei processi](#) (a pagina 304)
- [Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione](#) (a pagina 305)
- [Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 306)

## Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi

In un processo per un tipo di record si impostano vari stati di transizione. Lo *stato di transizione* rappresenta lo stato attivato per un record quando si verificano determinate condizioni. Un *campo di transizione* è un campo elenco di selezione sul tipo di record che determina il passaggio di un record da uno stato di transizione a un altro. Il campo elenco di selezione per un processo è identificato nella definizione del processo.

In un processo, ogni valore presente nel campo di transizione può essere collegato a uno stato di transizione. Per ogni stato di transizione è possibile specificare le informazioni riportate di seguito.

- **Condizione.** La condizione determina se un record può passare allo stato di transizione.
- **Messaggio di errore.** Il messaggio di errore viene visualizzato se la condizione non viene soddisfatta quando un utente tenta di spostare un record allo stato di transizione.
- **Controlli di accesso ai record.** I controlli di accesso ai record determinano le azioni che gli utenti non possono eseguire su un record quando questo si trova nello stato di transizione. È possibile impedire agli utenti di eliminare o aggiornare i record nello stato di transizione.
- **Impostazione campi.** L'impostazione campi determina il funzionamento di determinati campi quando un record si trova nello stato di transizione.
- **Controlli di accesso correlato.** I controlli di accesso correlato determinano le azioni che gli utenti non possono eseguire sui record correlati quando il record principale si trova nello stato di transizione.

Ad esempio, è possibile impostare un processo per il tipo di record Soluzione, utilizzando il campo Stato come campo di transizione, e aggiungere tre stati di transizione al processo, uno per ognuno dei valori di stato seguenti: Bozza, Approvato e Obsoleto. Sarà quindi possibile impedire agli utenti di eliminare le soluzioni che si trovano nello stato di transizione per lo stato Approvato oppure impedire agli utenti di aggiornare le soluzioni che si trovano nello stato di transizione per lo stato Obsoleto e così via.

## Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi

È possibile usare un campo elenco di selezione su un tipo di record per limitare un processo in modo che venga applicato solo a determinati record dello stesso tipo. Per far riferimento al campo elenco di selezione si usa l'espressione *campo primario* e il processo viene applicato solo ai record in cui il valore del campo primario corrisponde a uno dei valori specificati per il processo, ovvero i valori primari. Ad esempio, il campo Tipo visita

può essere usato come campo primario sul tipo di record Attività. È possibile limitare un processo per il tipo di record Attività in modo che venga applicato solo a determinati tipi di record di visita.

## Scenario per il blocco dei record Attività

In questo argomento viene illustrato un esempio delle modalità d'uso dei record dell'attività di visita in Oracle CRM On Demand da parte dei funzionari commerciali di un'azienda farmaceutica per registrare i dettagli delle visite ai clienti e delle modalità di blocco dei record dell'attività di visita in certi punti. È possibile che l'azienda usi Oracle CRM On Demand in modo diverso, a seconda del modello aziendale interessato.

Un funzionario commerciale prevede di visitare una clinica locale per ricostituire le riserve disponibili nell'armadietto dei campioni e discutere con il responsabile della clinica di un nuovo prodotto che l'azienda farmaceutica si appresta a lanciare sul mercato. Il funzionario commerciale intende fornire al responsabile della clinica un CD promozionale che contiene i risultati della sperimentazione clinica e un documento white paper. Quando imposta il record dell'attività di visita in Oracle CRM On Demand, il funzionario commerciale imposta lo stato del record su Non iniziato.

Quando il funzionario commerciale arriva in clinica, si verifica un ritardo dovuto al recupero della chiave dell'armadietto dei campioni da parte di un membro del personale della clinica. Il funzionario commerciale utilizza questo lasso di tempo per aggiornare lo stato del record dell'attività di visita in Oracle CRM On Demand su In corso. Il funzionario commerciale ricostituisce le riserve di campioni, condivide il messaggio relativo al nuovo prodotto con il responsabile della clinica e fornisce il materiale promozionale.

Verso la fine della giornata di lavoro, il funzionario commerciale si collega a Oracle CRM On Demand e inizia ad aggiornare i record correlati alle attività del giorno. Il funzionario commerciale aggiorna il record dell'attività di visita relativo alla visita alla clinica, ma desidera esaminarlo ancora una volta prima di modificarlo e impostarne lo stato finale su Inviato. Poiché tuttavia deve partecipare a una riunione di vendita, il funzionario commerciale imposta lo stato del record su Completato e lascia l'ufficio per partecipare alla riunione. A questo punto, il record non può essere eliminato da Oracle CRM On Demand.

Al ritorno dalla riunione, il funzionario commerciale esamina di nuovo il record dell'attività di visita e ne imposta lo stato su Inviato. A questo punto, il record dell'attività di visita non può essere aggiornato né eliminato da Oracle CRM On Demand e tutti i campi che ne fanno parte sono di sola lettura. Inoltre, non è possibile collegare altri record al record dell'attività di visita inviato. Nell'argomento [Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record](#) (a pagina 296) viene fornito un esempio di processo che supporta questo scenario.

## Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record

In questo argomento viene fornito un esempio di creazione di un processo a supporto dello scenario descritto in [Scenario per il blocco dei record Attività](#) (a pagina 296). Questa funzione può essere utilizzata in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

È possibile creare un processo che limiti le azioni che gli utenti possono eseguire come riportato di seguito.

- Quando lo stato del record è Completato, gli utenti non possono eliminare il record.
- Quando lo stato del record è Inviato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - gli utenti non possono aggiornare o eliminare il record né collegare altri record al record dell'attività di visita;
  - tutti i campi del record dell'attività di visita sono di sola lettura.

- Il processo si applica alla visite cliente e professionali, ma non alle visite generali.

### **Per impostare un processo per bloccare i record dell'attività di visita**

- 1 In Oracle CRM On Demand creare un processo effettuando le operazioni riportate di seguito.

**a** Immettere un nome univoco per il processo nel campo Nome processo.

**b** Selezionare Attività nel campo Nome oggetto.

Quando si seleziona Attività nel campo Nome oggetto, il valore del campo primario viene impostato in modo automatico su Tipo visita. Campo transizione viene impostato in modo automatico su Stato. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei processi, vedere [Creazione di processi](#) (a pagina 300).

- 2 Aggiungere gli stati di transizione mostrati nella tabella riportata di seguito al processo creato nel passo 1 di questa procedura.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta degli stati di transizione ai processi, vedere [Aggiunta degli stati di transizione ai processi](#) (a pagina 301).

Stato	Casella di controllo Disabilita aggiornamento	Casella di controllo Disabilita eliminazione/rimozion e
Non iniziato	Deselezionata	Deselezionata
In corso	Deselezionata	Deselezionata
Completato	Deselezionata	Selezionata
Impegnato	Selezionata	Selezionata

- 3 Limitare il processo in modo che venga applicato alle visite cliente e professionali, ma non alle visite generali, aggiungendo i valori primari Chiamate cliente e Chiamate professionali al processo.

Per ulteriori informazioni sulla limitazione dei processi, vedere [Limitazione dei processi](#) (a pagina 304).

- 4 Nello stato di transizione Inviato, configurare l'impostazione dei campi e selezionare la casella di controllo Sola lettura per tutti i campi.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione, vedere [Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione](#) (a pagina 305).

- 5 Negli stati di transizione Completato e Inviato abilitare i controlli di accesso appropriati per i tipi di record correlati.

Le impostazioni delle caselle di controllo sono mostrate nella tabella riportata di seguito. Per ulteriori informazioni sull'abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati, vedere [Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 306).

Stato transizione	Tipo di record correlato	Disabilita creazione/aggiunta	Disabilita aggiornamento	Disabilita eliminazione/rimozione
Completato	Risposte messaggio	Deselezionata	Deselezionata	Selezionata
	Prodotti menzionati in dettaglio	Deselezionata	Deselezionata	Selezionata
	Articolo promozionale lasciato	Deselezionata	Deselezionata	Selezionata
	Campioni lasciati	Deselezionata	Deselezionata	Selezionata
	Transazioni campione	Deselezionata	Deselezionata	Selezionata
	Firme	Deselezionata	Deselezionata	Selezionata
	Soluzioni	Deselezionata	Deselezionata	Selezionata
Inviato	Allegati	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Registri	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Contatti (M:M)	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Oggetti personalizzati da 01 a 03	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Risposte messaggio	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Prodotti menzionati in dettaglio	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Campioni lasciati	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Transazioni campione	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Firme	Selezionata	Selezionata	Selezionata
	Soluzioni (M:M)	Selezionata	Selezionata	Selezionata

## Funzionalità di amministrazione dei processi

Per l'amministrazione dei processi sono supportati i tipi di record seguenti:

- Cliente
- Attività
- Indirizzo
- Piano aziendale
- Lead

- Piano messaggistica
- Obiettivo
- Opportunità
- Dichiarazione di non responsabilità campione
- Transazione campioni
- Richiesta di servizio
- Soluzione

## Restrizioni

Vengono applicate le seguenti restrizioni:

- È possibile impostare un solo processo per ognuno dei tipi di record che supportano l'amministrazione dei processi.
- Per ognuno dei tipi di record supportati, il campo Stato del tipo di record viene utilizzato come campo di transizione per il processo. Non è possibile selezionare un campo di transizione alternativo.
- Solo il tipo di record Attività supporta l'uso di un campo primario per limitare il processo. Il campo primario del tipo di record Attività è il campo Tipo visita. Non è possibile selezionare un campo primario alternativo.
- Le opzioni di impostazione campi per gli stati di transizione sono limitate all'indicazione che determinati campi sono di sola lettura quando un record si trova nello stato di transizione.
- Il campo Numero ordine e la casella di controllo Predefinito, visualizzati nel record del processo quando si salva il processo, non sono utilizzati nella release corrente di Oracle CRM On Demand.

## Tipi di record correlati

Per ogni tipo di record principale supportato per l'amministrazione dei processi, è possibile abilitare i controlli di accesso per tutti i tipi di record correlati che sono supportati per il tipo di record principale e disponibili per l'azienda, con le eccezioni mostrate nella tabella seguente.

Tipo di record principale	Tipi di record correlati non supportati
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valutazioni</li> <li>■ Conto finanziario: Filiale</li> <li>■ Conto finanziario: istituzioni esterne</li> </ul>
Attività	Valutazioni
Piano aziendale	Valutazioni
Lead	Valutazioni
Obiettivo	Valutazioni

Tipo di record principale	Tipi di record correlati non supportati
Opportunità	Valutazioni
Richiesta di servizio	Valutazioni

## Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand

Per impostare un processo in Oracle CRM On Demand, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 [Creazione di processi](#) (a pagina 300)
- 2 [Aggiunta di stati di transizione ai processi](#) (vedere "[Aggiunta degli stati di transizione ai processi](#)" a pagina 301)

È inoltre possibile eseguire i task facoltativi seguenti:

- [Limitazione dei processi](#) (a pagina 304)
- [Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione](#) (a pagina 305)
- [Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 306)

## Creazione di processi

Per creare un processo, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo di [Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand](#) (a pagina 300).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### *Per creare un processo*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Amministrazione processo.
- 3 Nella pagina Elenco processi, fare clic su Nuovo.
- 4 Nella pagina Modifica processo, fornire le informazioni sul processo.
- 5 Salvare le modifiche.

**NOTA:** il campo Numero ordine e la casella di controllo Predefinito, visualizzati nella pagina Dettaglio processo quando si salva il processo, non sono utilizzati nella release corrente di Oracle CRM On Demand.



La tabella riportata di seguito descrive i campi del processo. Per ulteriori informazioni sulle modalità d'uso di questi campi nella release corrente di Oracle CRM On Demand, vedere le restrizioni elencate nell'argomento [Funzionalità di amministrazione dei processi](#) (a pagina 298).

Campo	Descrizione
Nome processo	Il tipo di record per il processo. Per un elenco dei tipi di record per i quali è possibile creare i processi, vedere <a href="#">Funzionalità di amministrazione dei processi</a> (a pagina 298).
Campo primario	Il nome del campo nel tipo di record che deve essere usato come filtro per limitare il processo a determinati record del tipo di record. Questo campo è di sola lettura. Per il tipo di record Attività, il valore predefinito nel campo primario è Tipo visita. Per gli altri tipi di record, il campo è vuoto. Per ulteriori informazioni sui campi primari, vedere <a href="#">Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi</a> (a pagina 295).
Campo transizione	Il nome del campo nel tipo di record che determina la transizione dei record da uno stato di transizione a un altro. Questo campo è di sola lettura. Per tutti i tipi di record supportati, il valore predefinito è Stato. Per ulteriori informazioni sui campi di transizione, vedere <a href="#">Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi</a> (a pagina 295).
Descrizione	(Facoltativo) Una breve descrizione del processo.

## Aggiunta degli stati di transizione ai processi

In un processo è possibile collegare ogni valore nel campo di transizione a uno stato di transizione. Per ulteriori informazioni sui campi di transizione e gli stati di transizione, vedere [Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi](#) (a pagina 295).

Per aggiungere uno stato di transizione a un processo, attenersi alla procedura riportata di seguito. Questo task è un passo di [Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand](#) (a pagina 300).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

**Per aggiungere uno stato di transizione a un processo**

- 1** Nella pagina Elenco processi, fare clic sul collegamento Nome processo corrispondente al processo al quale si desidera aggiungere lo stato di transizione.
- 2** Nella pagina Dettaglio processo, scorrere fino alla sezione Stati transizione della pagina, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo della sezione.
- 3** Nella pagina Modifica stato transizione, immettere le informazioni sullo stato di transizione.
- 4** Salvare le modifiche.
- 5** Ripetere i passi da 2 a 4 di questa procedura per ogni stato di transizione supplementare da aggiungere al processo.

La tabella riportata di seguito descrive alcuni campi degli stati di transizione. Le intestazioni nelle sezioni Informazioni chiave e Convalida della pagina in Oracle CRM On Demand mostrano il nome del campo di transizione.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave</b>	
Stato	Il valore di campo di transizione che identifica questo stato di transizione. Ogni valore di campo di transizione può essere usato con un solo stato di transizione nel processo. Dopo essere stato usato con uno stato di transizione, il valore viene rimosso dall'elenco di selezione dei valori del campo Stato.
Categoria	(Facoltativo) La categoria di vendita alla quale è associato lo stato di transizione.
Descrizione	(Facoltativo) Una breve descrizione dello stato di transizione.
<b>Convalida</b>	

Campo	Descrizione
Condizione	<p>(Facoltativo) La condizione che determina se un record può passare a questo stato di transizione.</p> <p>È possibile immettere un'espressione direttamente nella casella di testo oppure fare clic sull'icona <i>fx</i> per aprire la finestra di Expression Builder in cui è possibile definire un'espressione. Per ulteriori informazioni su Expression Builder, vedere <a href="#">Expression Builder</a> (a pagina 651).</p> <p>Non usare campi calcolati nell'espressione. I campi calcolati non sono supportati nelle espressioni per il campo Condizione degli stati di transizione.</p> <p>Se la condizione specificata non viene soddisfatta quando un utente tenta di spostare a questo stato di transizione un record del tipo specificato nel processo, viene visualizzato un messaggio di errore e le modifiche dell'utente non vengono salvate.</p>
Messaggio di errore	<p>(Facoltativo) Il testo del messaggio di errore visualizzato se la condizione impostata per lo stato di transizione non viene soddisfatta quando un utente tenta di spostare a questo stato di transizione un record del tipo specificato nel processo.</p>
<b>Controllo accesso record</b>	
Disabilita aggiornamento	<p>(Facoltativo) Quando questa casella di controllo è selezionata, gli utenti, comprese le applicazioni esterne, non possono aggiornare i record del tipo specificato nel processo quando i record si trovano in questo stato di transizione.</p>

Campo	Descrizione
Disabilita eliminazione/rimozione	<p>(Facoltativo) Quando questa casella di controllo è selezionata, gli utenti, comprese le applicazioni esterne, non possono eliminare i record del tipo specificato nel processo quando i record si trovano in questo stato di transizione.</p> <p>Se inoltre un record in questo stato di transizione è un record secondario di un record principale, gli utenti non possono rimuovere il record dalla relazione se questa operazione comporta l'eliminazione del record secondario da Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se tuttavia la rimozione del record secondario dalla relazione con il record principale non comporta l'eliminazione del record secondario da Oracle CRM On Demand, il record può essere rimosso dalla relazione, ma non eliminato, quando si trova in questo stato di transizione.</p>

## Limitazione dei processi

Per limitare un processo in modo che venga applicato solo a determinati record di un tipo particolare, è necessario specificare i valori del campo primario del tipo di record validi per il processo. Per ulteriori informazioni sui campi primari, vedere [Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi](#) (a pagina 295).

Per limitare un processo, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### Per limitare un processo

- 1 Nella pagina Elenco processi, fare clic sul collegamento Nome processo corrispondente al processo che si desidera limitare.
- 2 Nella pagina Dettaglio processo, scorrere fino alla sezione Valori primari, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo della sezione.
- 3 Nel campo Valore della pagina Modifica valore primario, selezionare i valori ai quali deve essere limitato il processo.  
È possibile selezionare fino a cinque valori nella pagina Modifica valore primario. Se si desidera selezionare valori aggiuntivi, è possibile ripetere la procedura.
- 4 Salvare le modifiche.

- 5 Ripetere i passi da 2 a 4 di questa procedura per il numero di volte necessario per aggiungere ulteriori valori primari.

## Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione

La configurazione dell'impostazione dei campi per lo stato di transizione consente di specificare le modalità di funzionamento di determinati campi quando un record si trova nello stato di transizione.

Per configurare l'impostazione dei campi per uno stato di transizione, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### *Per configurare l'impostazione dei campi per uno stato di transizione*

- 1 Nella pagina Dettaglio processo, fare clic sul collegamento del campo Stato corrispondente allo stato di transizione per il quale si desidera configurare l'impostazione dei campi.
- 2 Nella pagina Dettaglio stato transizione, scorrere fino alla sezione Impostazione campo, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo della sezione.
- 3 Nella pagina Modifica impostazione campo, specificare come riportato di seguito il funzionamento dei campi quando un record del tipo specificato nel processo si trova in questo stato di transizione.

**a** Selezionare il campo nell'elenco Campo.

**b** Selezionare la casella di controllo corrispondente al funzionamento che si desidera configurare per il campo.

**NOTA:** per informazioni sulle restrizioni che si applicano alla configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione, vedere [Funzionalità di amministrazione dei processi](#) (a pagina 298).

**ATTENZIONE:** se si desidera impostare un campo casella di controllo come di sola lettura, è necessario che il campo sia già visualizzato nel layout di pagina in cui deve essere usato. In caso contrario, quando il campo viene aggiunto al layout della pagina, viene visualizzato un messaggio di errore quando gli utenti tentano di salvare un record di questo tipo.

La pagina Modifica impostazione campo consente di specificare le impostazioni per un massimo di cinque campi. Se si desidera specificare le impostazioni per campi aggiuntivi, è possibile ripetere questa procedura.

- 4 Salvare le modifiche.
- 5 Ripetere i passi da 2 a 4 di questa procedura per il numero di volte necessario per impostare tutti i campi da configurare per lo stato di transizione.

## Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati

Abilitando i controlli di accesso per i tipi di record correlati, è possibile limitare le azioni che gli utenti possono eseguire sui record correlati quando un record principale si trova nello stato di transizione.

**NOTA:** per alcuni tipi di record non esistono tipi di record correlati.

Per abilitare i controlli di accesso per i tipi di record correlati, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Amministrazione processo.

### Per abilitare i controlli di accesso per i tipi di record correlati

- 1 Nella pagina Dettaglio processo, fare clic sul collegamento del campo Stato corrispondente allo stato di transizione per il quale si desidera abilitare i controlli di accesso per i tipi di record correlati.
- 2 Nella pagina Dettaglio stato transizione, scorrere fino alla sezione Controllo accesso correlato, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo della sezione.
- 3 Nella pagina Modifica controllo accesso correlato, selezionare le caselle di controllo corrispondenti ai controlli di accesso da abilitare per ogni tipo di record correlato.

La pagina Modifica controllo accesso correlato consente di abilitare i controlli di accesso per un massimo di cinque tipi di record correlati. Se si desidera abilitare i controlli di accesso per tipi di record correlati aggiuntivi, è possibile ripetere questa procedura.

**NOTA:** nella pagina Modifica controllo accesso correlato, le caselle di controllo per i controlli di accesso sono contrassegnate come obbligatorie; l'obbligatorietà è rappresentata dall'asterisco visualizzato accanto al nome di ogni casella di controllo. Le caselle di controllo sono contrassegnate come obbligatorie poiché questi campi casella di controllo contengono sempre un valore nel database. Il valore è True, che indica che la casella di controllo è selezionata, oppure False, che indica che la casella di controllo è deselezionata. Quando si seleziona una casella di controllo, il valore True viene salvato nel database. Quando non si seleziona una casella di controllo, il valore False viene salvato nel database.

- 4 Salvare le modifiche.
- 5 Ripetere i passi da 2 a 4 di questa procedura per il numero di volte necessario per abilitare i controlli di accesso per i tipi di record correlati per lo stato di transizione.

La tabella riportata di seguito descrive i controlli di accesso per i tipi di record correlati. Alcuni tipi di record correlati non sono disponibili. Per un elenco dei tipi di record correlati che non sono disponibili, vedere [Funzionalità di amministrazione dei processi](#) (a pagina 298).

**NOTA:** gli utenti possono essere sia applicazioni esterne che utenti di Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrizione
Disabilita creazione/aggiunta	Quando questa casella di controllo è selezionata, gli utenti non possono creare nuovi record di questo tipo di record correlato dal record principale né aggiungere record esistenti di questo tipo al record principale quando il record principale si trova in questo stato

Campo	Descrizione
	di transizione.
Disabilita aggiornamento	<p>Il funzionamento di questa casella di controllo dipende dalla relazione tra il tipo di record principale e il tipo di record correlato, come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se il tipo di record principale dispone di una relazione uno-a-molti con il tipo di record correlato e questa casella di controllo è selezionata, gli utenti non possono aggiornare i record di questo tipo di record correlato che costituiscono i record secondari del record principale quando il record principale si trova in questo stato di transizione.</li> </ul> <p>Quando il record principale si trova in questo stato di transizione, i record secondari non possono essere aggiornati da alcuna pagina di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, gli eventuali record correlati del tipo Oggetto personalizzato 05 esistenti nel record principale non possono essere aggiornati quando il record principale si trova in questo stato di transizione, anche se vi si accede dalla home page Oggetto personalizzato 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i tipi di record correlati che dispongono di una relazione multi-a-molti con il tipo di record principale, la casella di controllo Disabilita aggiornamento non è applicabile, ovvero non può essere utilizzata per impedire agli utenti di aggiornare i record correlati quando il record principale si trova in questo stato di transizione.</li> </ul>
Disabilita eliminazione/rimozione	<p>Il funzionamento di questa casella di controllo dipende dalla relazione tra il tipo di record principale e il tipo di record correlato, come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se il tipo di record principale dispone di una relazione uno-a-molti con il tipo di record correlato e questa casella di controllo è selezionata, gli utenti non possono eliminare i record di questo tipo di record correlato che costituiscono i record secondari del record principale quando il record principale si trova in questo stato di transizione.</li> </ul> <p>Quando il record principale si trova in questo stato di transizione, i record secondari non possono essere eliminati da alcuna pagina di Oracle CRM On Demand.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se il tipo di record correlato dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record principale e questa casella di controllo è selezionata, gli utenti non possono rimuovere i record secondari di questo tipo dalla relazione con il record principale quando il record principale si trova in questo stato di transizione. Gli utenti possono tuttavia eliminare i record secondari da altri punti di Oracle CRM On Demand, quale ad esempio l'elenco accessibile dalla home page dei tipi di record.</li> </ul>

## Configurazione del workflow

Per configurare le regole di workflow in modo che soddisfino i requisiti aziendali, effettuare quanto riportato di seguito.

- 1 Gestire tutti gli azionisti per pianificare i processi aziendali.
- 2 Documentare tutte le regole di workflow e le azioni corrispondenti che è necessario configurare. Per ulteriori informazioni sui componenti delle regole di workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308).
- 3 Accedere a Oracle CRM On Demand come amministratore dell'azienda e creare le regole di workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione delle regole di workflow](#) (vedere "[Creazione di regole del workflow](#)" a pagina 321).
- 4 Nell'ambito delle nuove regole di workflow definire tutte le azioni del workflow necessarie. Per informazioni sulla creazione dei vari tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.
  - [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
  - [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
  - [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
  - [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
  - [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
  - [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
  - [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)
  - [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
  - [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Informazioni sulle regole del workflow

Una *regola del workflow* è un'istruzione data a Oracle CRM On Demand per l'esecuzione automatica di una o più azioni ogni volta che si verifica un evento specificato.

## Informazioni sull'impostazione delle funzionalità delle regole del workflow

Per i nuovi clienti la funzionalità delle regole del workflow viene abilitata in modo automatico. Tuttavia, per i clienti esistenti è necessario che Oracle CRM On Demand Customer Care e l'amministratore dell'azienda configurino questa funzionalità di Oracle CRM On Demand.

- **Impostazione di Oracle CRM On Demand Customer Care.** Quando Oracle CRM On Demand Customer Care imposta la funzionalità delle regole del workflow, il collegamento Configurazione workflow diventa



visibile nella sezione Gestione processi aziendali della home page Amministrazione. Inoltre, per il ruolo utente Amministratore viene abilitato il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow. Per ulteriori informazioni sull'utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

- **Opzione Abilita workflow.** Le regole del workflow possono essere eseguite solo se l'amministratore dell'azienda seleziona la casella di controllo Abilita workflow sulla pagina Profilo dell'azienda. Per informazioni sulla configurazione del profilo dell'azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18).
- **Eventi di integrazione.** Per *evento di integrazione* si intende un meccanismo per l'attivazione di processi esterni basati sulle modifiche apportate ai record in Oracle CRM On Demand, incluse operazioni di creazione, aggiornamento, eliminazione, associazione, annullamento di associazioni e unione. È possibile specificare i campi di un record di cui si desidera tenere traccia. Se l'azienda desidera usare le regole del workflow per creare eventi di integrazione, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per richiedere il supporto per Amministrazione evento di integrazione e specificare la dimensione totale delle code degli eventi di integrazione necessarie. Quando si modifica un valore in un campo di cui si tiene traccia, la modifica viene registrata nell'evento di integrazione. È inoltre possibile specificare a quali code specifiche devono essere aggiunti gli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sulla gestione degli eventi di integrazione, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 624).
- **Registri.** Se l'azienda desidera usare le regole del workflow per aggiornare le associazioni tra i record e i registri, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per richiedere il supporto per la gestione dei registri. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei registri, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 238).

## Eventi trigger e azioni nelle regole del workflow

Una regola del workflow viene valutata quando si verifica l'evento specificato nella regola, ovvero l'evento trigger. Se le condizioni nella regola vengono soddisfatte (o se non esistono condizioni nella regola), le azioni specificate nella regola vengono eseguite. Ad esempio, è possibile creare una regola del workflow per specificare che alla creazione di un'opportunità (l'evento trigger della regola del workflow) venga inviata una e-mail al responsabile del proprietario dell'opportunità (l'azione della regola del workflow). È inoltre possibile specificare che la e-mail venga inviata solo se il fatturato dell'opportunità è superiore di un determinato importo (la condizione della regola del workflow) nonché specificare il contenuto della e-mail.

È inoltre possibile configurare le regole del workflow in modo che le azioni vengano eseguite una volta trascorso un periodo di tempo specificato oppure a una data e a un'ora precise. Per ulteriori informazioni sulle azioni del workflow basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319).

Le regole del workflow possono essere attivate da uno dei seguenti eventi:

- creazione, aggiornamento, ripristino, unione o eliminazione di un record;
- associazione di un record a un altro record o annullamento dell'associazione da un altro record.

Gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione delle regole del workflow sono supportati solo per le associazioni tra determinati tipi di record. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione di questo argomento.

Le regole del workflow vengono configurate per un intero record e non per i singoli campi che ne fanno parte. Esistono numerosi tipi di eventi trigger per le regole del workflow, ma ogni regola dispone di un solo evento trigger. A seconda dell'evento trigger selezionato per la regola, è possibile specificare che Oracle CRM On Demand esegua in modo automatico una o più azioni quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.

**NOTA:** dopo la creazione di una regola, non è possibile modificare il tipo di record o l'evento trigger nella regola. È tuttavia possibile aggiornare la condizione del workflow.

L'evento trigger per ciascuna regola viene mostrato nelle pagine Elenco regole workflow e Dettagli regola workflow. Nella tabella riportata di seguito vengono indicate le azioni disponibili per ciascun evento trigger.

Evento trigger	Azioni disponibili
Al salvataggio nuovo record	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invia e-mail</li> <li>Crea task</li> <li>Assegna un registro</li> <li>Crea evento di integrazione</li> <li>Attendi</li> <li>Aggiorna valori</li> </ul>
Al salvataggio record modificato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invia e-mail</li> <li>Crea task</li> <li>Assegna un registro</li> <li>Crea evento di integrazione</li> <li>Attendi</li> <li>Aggiorna valori</li> </ul>
Prima dell'eliminazione record	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invia e-mail</li> <li>Crea task</li> <li>Crea evento di integrazione</li> </ul>
Prima del salvataggio record modificato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aggiorna valori</li> </ul>
Dopo associazione con principale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invia e-mail</li> <li>Crea evento di integrazione</li> <li>Attendi</li> </ul>
Dopo dissociazione da principale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invia e-mail</li> <li>Crea evento di integrazione</li> <li>Attendi</li> </ul>
Al ripristino del record	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invia e-mail</li> <li>Crea evento di integrazione</li> <li>Crea task</li> </ul>

Evento trigger	Azioni disponibili
All'unione dei record	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Crea task</li> </ul>

Le azioni del workflow aggiuntive elencate di seguito sono disponibili solo in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management.

- Sincronizzazione registro partner
- Sincronizzazione partner registro
- Sincronizzazione cliente partner proprietario

Per ulteriori informazioni su queste azioni e le relative modalità d'uso, vedere il manuale *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponibile nella [libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) su Oracle Technology Network.

## Limitazioni applicate alle regole del workflow e alle azioni delle regole

Alle regole del workflow e alle azioni delle regole vengono applicate le limitazioni descritte di seguito.

- **Condizioni delle regole del workflow.** Se si definiscono condizioni in una regola del workflow, le azioni di tale regola sono eseguite solo se le condizioni della regola vengono soddisfatte all'attivazione di quest'ultima. Se le condizioni non vengono soddisfatte, le azioni non sono eseguite. Se non si definiscono condizioni in una regola del workflow, le azioni di tale regola sono eseguite ogni volta che quest'ultima viene attivata.
- **Creazione di più azioni nelle regole del workflow.** È possibile creare più azioni per una regola del workflow, rispettando il limite massimo di 25 azioni per ogni regola. Se si tenta di creare più di 25 azioni per una regola, viene visualizzato un messaggio di errore. Quando esistono più azioni per una regola, l'esecuzione si verifica secondo l'ordine specificato nella regola e inizia dall'azione con il numero 1. L'azione successiva avrà inizio solo al completamento dell'azione in corso. È possibile modificare l'ordine delle azioni di una regola. Per ulteriori informazioni sulle azioni del workflow, vedere [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317).

**NOTA:** se un'azione del workflow termina in modo imprevisto senza essere stata completata, le eventuali azioni rimanenti non verranno eseguite.

- **Tipi di record.** È possibile creare regole del workflow per numerosi tipi di record. Tuttavia, ogni regola del workflow si applica a un solo tipo di record. Questo significa che se si crea una regola del workflow per il tipo di record specifico e si desidera che la stessa azione si verifichi per un altro tipo di record, è necessario creare una seconda regola del workflow (con i medesimi evento trigger, condizioni della regola e azione) per il secondo tipo di record.
- **Contesto di un singolo record.** Una regola del workflow attivata quando un record viene creato, aggiornato o eliminato può essere utilizzata solo nel contesto di un singolo record, ovvero una regola del workflow può accedere e aggiornare i campi di un singolo record.

**NOTA:** quando una regola del workflow viene aggiornata da un'azione di associazione o annullamento dell'associazione di un record, l'evento di integrazione creato dal workflow può contenere determinati campi sia del record secondario che del record principale.

## Ordine delle regole del workflow

Quando si crea una regola del workflow, Oracle CRM On Demand la assegna automaticamente al successivo numero di ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger. Se l'evento trigger per la regola del workflow è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, Oracle CRM On Demand automaticamente assegna la regola al successivo numero di ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record, stesso evento trigger e stesso tipo di record principale. Il numero dell'ordine determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand richiama una sequenza di regole del workflow basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger e, se applicabile, su stesso tipo di record principale. È possibile modificare l'ordine delle regole. Per ulteriori informazioni sulla modifica dell'ordine delle regole del workflow, vedere [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 347).

## Uscita da una sequenza di regole del workflow

È possibile specificare che Oracle CRM On Demand interrompa l'elaborazione di una sequenza di regole del workflow quando viene soddisfatta la condizione in una regola del workflow. Quando una regola del workflow viene attivata, la condizione nella regola viene valutata. Se la condizione nella regola viene soddisfatta e la casella di controllo Esci nella regola del workflow è selezionata, le azioni attive nella regola del workflow corrente vengono eseguite ma le successive regole del workflow basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger e, dove applicabile, stesso tipo di record principale, non vengono elaborate.

## Eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione

Gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione specificati nelle regole del workflow sono supportati solo per le associazioni tra determinati tipi di record. Per gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione sono disponibili le azioni riportate di seguito.

- **Invia e-mail.** Questa azione è disponibile per tutti gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione.
- **Attendi.** Questa azione è disponibile per tutti gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione.
- **Crea evento di integrazione.** Questa azione è disponibile solo per alcune associazioni.

Nella tabella riportata di seguito sono elencate le associazioni che supportano gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione e vengono indicate le associazioni che supportano l'azione Crea evento di integrazione.

Tipo di record principale	Tipo di record	Azione Crea evento di integrazione supportata
Cliente	Contatto	Sì
Cliente	Oggetto personalizzato 01	No
Cliente	Oggetto personalizzato 02	No
Cliente	Oggetto personalizzato 03	No

Tipo di record principale	Tipo di record	Azione Crea evento di integrazione supportata
Attività	Contatto	No
Contatto	Cliente	Sì
Contatto	Oggetto personalizzato 01	No
Contatto	Oggetto personalizzato 02	No
Contatto	Oggetto personalizzato 03	No
Contatto	Opportunità	Sì
Opportunità	Contatto	Sì
Opportunità	Oggetto personalizzato 02	No

Nella tabella riportata di seguito vengono elencate le azioni che possono attivare una regola del workflow di associazione o di annullamento dell'associazione. Sono inoltre visualizzati gli eventi di integrazione generati dalla regola del flusso di lavoro in ogni situazione (se un'azione dell'evento di integrazione è configurata nella regola del flusso di lavoro).

**NOTA:** in base ai dati dei record, è possibile generare eventi di integrazione aggiuntivi. Ad esempio, se un contatto creato per un cliente è il contatto principale per tale cliente, viene generato un evento di integrazione aggiuntivo (aggiornamento del cliente).

Azione	Record principale	Record secondario	Canale	Evento di integrazione
Creare un nuovo contatto per un cliente.	Cliente	Contatto	Interfaccia utente	Cliente: aggiornamento Contatto: inserimento Contatto: associazione
			Web Services	Contatto: inserimento Contatto: associazione Cliente: aggiornamento
Collegare un contatto esistente a un cliente.	Cliente	Contatto	Interfaccia utente	Contatto cliente: inserimento Contatto: aggiornamento
			Web Services	Contatto: associazione Cliente: aggiornamento

Azione	Record principale	Record secondario	Canale	Evento di integrazione
Rimozione di un contatto da un cliente.	Cliente	Contatto	Interfaccia utente	Contatto cliente: eliminazione  Contatto: aggiornamento (solo contatto principale)
			Web Services	Contatto: annullamento dell'associazione  Cliente: aggiornamento
Collegare un cliente esistente a un contatto.	Contatto	Cliente	Interfaccia utente	Contatto cliente: inserimento  Cliente: aggiornamento
			Web Services	Contatto cliente: inserimento  Contatto: aggiornamento
Rimuovere un contatto da un cliente.	Contatto	Cliente	Interfaccia utente	Contatto cliente: eliminazione  Contatto: aggiornamento (solo contatto principale)
			Web Services	Contatto cliente: eliminazione  Contatto: aggiornamento (solo contatto principale)
Creare una nuova opportunità per un contatto.	Contatto	Opportunità	Interfaccia utente	Opportunità: inserimento  Opportunità: associazione
			Web Services	Opportunità: inserimento  Opportunità: associazione  Contatto: aggiornamento
Rimuovere un'opportunità	Contatto	Opportunità	Interfaccia utente	Opportunità: annullamento

Azione	Record principale	Record secondario	Canale	Evento di integrazione
da un contatto.				dell'associazione
			Web Services	Opportunità: annullamento dell'associazione
Creare un nuovo contatto per un'opportunità. <b>NOTA:</b> questa azione non è disponibile nell'interfaccia utente.	Opportunità	Contatto	Web Services	Contatto: inserimento Contatto: associazione
Collegare un contatto esistente a un'opportunità.	Opportunità	Contatto	Interfaccia utente	Opportunità: aggiornamento Ruolo contatto opportunità: inserimento
			Web Services	Contatto: associazione Opportunità: aggiornamento
Rimuovere un contatto da un'opportunità.	Opportunità	Contatto	Interfaccia utente	Ruolo contatto opportunità: eliminazione Opportunità: aggiornamento
			Web Services	Contatto: annullamento dell'associazione Opportunità: aggiornamento

## Errori di azioni di regole del workflow

Se un'azione della regola del workflow non viene completata, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se un'azione Aggiorna valore non riesce, l'operazione che ha attivato la regola viene bloccata e nessun'altra azione nella regola del workflow viene eseguita. Viene visualizzato un messaggio di errore per informare l'utente che l'operazione non è riuscita.

- Se qualsiasi altro tipo di azione della regola del workflow non riesce, viene visualizzato un messaggio di errore ma l'operazione che ha attivato la regola non viene bloccata e le altre azioni nella regola vengono eseguite. Alcuni messaggi di errore, come il messaggio che viene visualizzato quando un'azione Crea task non riesce perché all'utente non è consentito creare un task, non vengono visualizzati all'utente. Gli errori di questo tipo vengono scritti nel file di log.

## Visibilità dei record e azioni del workflow

Quando un utente esegue un'azione che attiva una regola del workflow, è possibile che alcune delle azioni previste dalla regola non riescano se l'azione dell'utente provoca la perdita della visibilità del record.

Si supponga ad esempio che esista una regola del workflow che viene attivata quando si salva un record cliente modificato. Se l'utente proprietario del record cliente riassegna il cliente a un altro utente, la regola del workflow viene attivata al salvataggio del record cliente. Se tuttavia il proprietario originale del record non ha più visibilità per il record cliente mediante altri mezzi, ad esempio l'appartenenza a un team o a un registro, qualsiasi azione che richiede l'accesso al record cliente non riuscirà.

## Modalità di proprietà dei record e azioni del workflow

È possibile configurare tipi di record che supportano i registri personalizzati in modalità di proprietà differenti: modalità utente, modalità mista o modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 246). La modalità di proprietà dei record interagisce con le regole e le azioni del workflow.

Quando un'azione del workflow Assegna un registro tenta di rimuovere il registro personalizzato primario da un record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il tipo di record è configurato in modalità registro, l'azione del workflow non riesce.
- Se il tipo di record è configurato in modalità mista, Oracle CRM On Demand rimuove il valore nel campo Registro del record quando il registro personalizzato primario viene rimosso dal record.
- Se il tipo di record è configurato in modalità utente, nessuno dei registri nel record è un registro personalizzato primario e la modalità di proprietà dei record non influisce sull'azione del workflow.

Se un'azione del workflow ha una dipendenza sul valore del campo Proprietario di un record, come quando un'azione Invia e-mail viene configurata per inviare messaggi e-mail mediante l'opzione Utente relativo sul record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il tipo di record è configurato in modalità registro, l'azione del workflow non riesce.
- Se il tipo di record è configurato in modalità utente o modalità mista e il campo che identifica l'utente relativo sul record è vuoto, l'azione del workflow non riesce.

Ad esempio, se si configura un'azione Invia e-mail per inviare un messaggio e-mail a un proprietario cliente e il tipo di record cliente è configurato in modalità mista, l'azione del workflow non riesce se il campo Proprietario del record cliente è vuoto. Se invece il campo Proprietario è compilato, l'azione del workflow riesce.

## Latenza

Le regole del workflow vengono valutate in sequenza e in maniera sincrona. Quindi, finché tutte le regole non vengono valutate, l'operazione di aggiornamento complessiva non viene completata. Le regole del workflow



aggiungono una determinata quantità di latenza alle operazioni (cioè, il tempo tra l'inizio di un'operazione e il suo completamento). Ad esempio, ogni task creato da una regola del workflow può aggiungere fino al 20% di latenza all'operazione di aggiornamento di record. Ogni e-mail creata da una regola workflow aggiunge circa il 5% di latenza.

Il tempo necessario per la valutazione delle espressioni è inferiore. Per ridurre al minimo la latenza, aggiungere espressioni mutualmente esclusive alle condizioni del workflow. Creare le regole del workflow in modo incrementale, tenendo in considerazione le prestazioni.

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 347)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Informazioni sulle azioni del workflow

È possibile creare più azioni per una regola del workflow, rispettando il limite massimo di 25 azioni per ogni regola.

È possibile creare i tipi di azioni del workflow descritti di seguito.

- **Assegna un registro.** L'azione Assegna un registro assegna un registro a un record quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.
- **Crea evento di integrazione.** L'azione Crea evento di integrazione invia in modo automatico un evento di integrazione a una o più code di integrazione quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte e viene rilevata una modifica in almeno uno dei campi interessati dall'azione Crea evento di integrazione.
- **Crea task.** L'azione Crea task crea un task quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.
- **Invia e-mail.** L'azione Invia e-mail invia un messaggio e-mail quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.
- **Aggiorna valori.** L'azione Aggiorna valori aggiorna i campi quando si modifica un record, senza perdita delle informazioni sulla modifica originale (ovvero le informazioni relative all'ora di modifica del record,

all'autore della modifica e ai dati modificati). L'azione viene eseguita al termine del periodo di attesa definito in una o più azioni Attendi che precedono l'azione Aggiorna valori nella regola del workflow.

- **Attendi.** L'azione Attendi induce Oracle CRM On Demand a ritardare l'esecuzione delle altre (successive) azioni di una regola del workflow finché non sarà trascorso un determinato periodo di tempo o non saranno state raggiunte la data e l'ora specificate.

Le azioni del workflow aggiuntive elencate di seguito sono disponibili solo in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management.

- Sincronizzazione registro partner
- Sincronizzazione partner registro
- Sincronizzazione cliente partner proprietario

Per ulteriori informazioni su queste azioni e le relative modalità d'uso, vedere il manuale *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponibile nella [libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) su Oracle Technology Network.

**NOTA:** quando si specificano più azioni per una regola del workflow, l'esecuzione si verifica secondo l'ordine specificato nella regola e inizia dall'azione con il numero 1. L'azione successiva avrà inizio solo al completamento dell'azione in corso. È possibile modificare l'ordine delle azioni create nella regola del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346).

Durante la creazione delle azioni per le regole del workflow, si usa Expression Builder per selezionare i campi dai record e per definire le espressioni di calcolo delle variabili. È possibile unire i campi di record e le variabili nel testo dell'oggetto e del corpo del messaggio e-mail, nel testo dell'oggetto e della descrizione di un task oppure nel nuovo valore per un campo che si desidera aggiornare. È inoltre possibile usare il Generatore di espressioni per calcolare la durata o la data di fine di un periodo di attesa nelle azioni Attendi delle regole del workflow. I nomi di campo e le variabili delle espressioni definite vengono sostituiti dai valori quando le regole del workflow vengono implementate. Per ulteriori informazioni su Expression Builder, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 651).

Per le procedure passo passo sulla creazione delle azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)

- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo

È possibile configurare le regole di workflow in modo che le azioni vengano eseguite quando il tempo limite è scaduto. Ad esempio, è possibile configurare una regola in modo che un'azione sulla regola venga eseguita quando la data di scadenza di un record è trascorsa oppure se un record non è stato utilizzato per un determinato periodo di tempo.

Per configurare una regola di workflow basata sul tempo, è possibile aggiungere alla regola una o più azioni Attendi. Ogni volta che si desidera eseguire un'azione basata sul tempo, è possibile creare un'azione Attendi che specifichi il periodo di tempo per il ritardo o la data e l'ora di fine del ritardo. È possibile specificare periodi di tempo o date in modo diretto oppure creare un'espressione per calcolare il periodo o la data. È quindi possibile ordinare le azioni sulla regola in modo che l'azione Attendi avvenga immediatamente prima dell'azione che si desidera ritardare. Se è necessario disporre di più regole per completare un processo aziendale, è possibile ordinare le regole in modo appropriato per raggiungere l'obiettivo.

## Informazioni sulla rivalutazione delle condizioni di workflow dopo le azioni di attesa

L'uso di azioni Attendi consente di specificare se la condizione della regola di workflow deve essere rivalutata al termine del periodo di attesa. Se la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa è selezionata per l'azione Attendi, al termine del periodo di attesa il record viene nuovamente letto e rivalutato rispetto alla condizione della regola del workflow.

Se la condizione della regola non viene soddisfatta (poiché il record è stato modificato durante il periodo di attesa), le azioni rimanenti sulla regola non verranno eseguite. Per impostazione predefinita, la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa è selezionata per le azioni Attendi.

Se si deseleziona la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa su un'azione Attendi, al termine del periodo di attesa il record viene nuovamente letto e l'azione successiva sulla regola viene eseguita senza controllare se il record continua a soddisfare la condizione della regola. Se si dispone di più azioni Attendi su una regola, la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa deve essere selezionata per ogni azione Attendi in cui si desidera che venga rivalutata la condizione della regola al termine del periodo di attesa.

## Esempio dell'uso di regole di workflow basate sul tempo

L'esempio riportato di seguito illustra come possono essere utilizzate le regole del workflow basate sul tempo. A secondo del modello aziendale corrente è possibile usare queste regole secondo modalità diverse.

Per le richieste di servizio vengono utilizzate tre priorità: Standard, Urgente e Critico. Alla creazione di una richiesta di servizio, la priorità è Standard per impostazione predefinita. Un processo aziendale per il flusso operativo delle richieste di servizio richiede le azioni riportate di seguito.

- 1 Dopo la creazione di una nuova richiesta di servizio e se lo stato della richiesta non viene aggiornato nelle 24 ore successive, la priorità viene modificata e impostata su Urgente e viene inviato un messaggio e-mail al proprietario della richiesta per notificare la necessità di aggiornamento della richiesta.
- 2 Se trascorrono altre 24 ore senza che lo stato della richiesta di servizio venga modificato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il campo Priorità viene modificato e impostato su Critico
  - La richiesta di servizio viene riassegnata al responsabile del proprietario originale
  - Viene inviato un messaggio e-mail al proprietario originale e al nuovo proprietario per avvertirli della riassegnazione della richiesta di servizio al responsabile del proprietario e dell'impostazione del campo Priorità su Critico

Per soddisfare questo requisito, l'amministratore dell'azienda imposta una regola di workflow per il tipo di record richiesta di servizio che è configurato nel modo riportato di seguito.

- 1 Il trigger regola viene impostato sul seguente valore: Al salvataggio nuovo record.
- 2 La condizione della regola specifica che lo stato della richiesta di servizio non è impostato su In sospeso come riportato di seguito.

[<Stato>] <> LookupValue("SR\_STATUS", "In sospeso")

- 3 La sequenza di azioni riportata di seguito è presente nella regola di workflow.
  - a Un'azione Attendi con durata di 24 ore e casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa selezionata
  - b Un'azione Aggiorna valori per modificare e impostare su Urgente il campo Priorità della richiesta di servizio
  - c Un'azione Invia e-mail per inviare un messaggio e-mail al proprietario della richiesta di servizio per avvertirlo che la priorità della richiesta di servizio è stata impostata su Urgente e che la richiesta di servizio deve essere aggiornata
  - d Un'azione Attendi con durata di 24 ore e casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa selezionata
  - e Un'azione Aggiorna valori per modificare e impostare su Critico il campo Priorità della richiesta di servizio
  - f Un'azione Aggiorna valori per assegnare come nuovo proprietario il responsabile del proprietario originale
  - g Un'azione Invia e-mail per inviare un messaggio e-mail al proprietario della richiesta di servizio e al responsabile del proprietario per avvertirli che la richiesta di servizio è stata riassegnata e che la priorità della richiesta di servizio è stata impostata su Critico

Per informazioni sulla creazione delle azioni Attendi e Aggiorna valori nelle regole del workflow, vedere [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343) e [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341).

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Creazione di regole del workflow

**Procedure preliminari.** Le funzionalità del workflow in Oracle CRM On Demand devono essere impostate per l'azienda, come descritto in [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308). Per eseguire le procedure descritte in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

**NOTA:** dopo la creazione di una regola, non è possibile modificare il tipo di record o l'evento trigger nella regola. È tuttavia possibile aggiornare la condizione del workflow.

### Per creare una regola del workflow

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Per creare una nuova regola del workflow copiandone una esistente, fare clic su Copia nella regola del workflow che si desidera copiare.
  - Per creare una nuova regola del workflow non basata su una regola esistente, fare clic su Nuovo nella barra del titolo.
- 4 Nella sezione Dettagli regola workflow chiave della pagina Dettagli regola workflow immettere le informazioni sulla regola.

La tabella riportata di seguito descrive i campi della regola.

Campo	Descrizione
Nome workflow	Immettere un nome univoco, costituito da un massimo di 50 caratteri.
Attivo	Utilizzare la casella di controllo Attivo per attivare o disattivare la regola. Il numero di regole del workflow che possono essere attive contemporaneamente è indeterminato.

Campo	Descrizione
Ordine	<p>Questo campo è di sola lettura quando si crea la regola del workflow. Determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand richiama le regole basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger e, dove applicabile, stesso tipo di record principale. Oracle CRM On Demand assegna automaticamente la regola al successivo numero d'ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger. Se l'evento trigger per la regola del workflow è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, Oracle CRM On Demand assegna automaticamente la regola al successivo numero d'ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record, stesso evento trigger e stesso tipo di record principale. In seguito, è possibile modificare l'ordine delle regole del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Modifica dell'ordine delle regole del workflow</a> (a pagina 347).</p>
Esci	<p>Se si seleziona la casella di controllo Esci in questa regola del workflow e se la condizione nella regola viene soddisfatta, le azioni attive in questa regola del workflow vengono eseguite. Tuttavia, nessuna delle successive regole del workflow basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger e, dove applicabile, stesso tipo di record principale, viene attivata.</p> <p>Se la condizione in questa regola del workflow non viene soddisfatta, Oracle CRM On Demand passa alla successiva regola della sequenza, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Esci in questa regola del workflow.</p>
Tipo di record	<p>Selezionare il tipo di record per la regola del workflow.</p> <p>Per gli eventi trigger di creazione, aggiornamento ed eliminazione, ogni regola del workflow è correlata a un solo tipo di record. La regola viene valutata per quel tipo di record e le azioni che vengono eseguite su quel tipo di record. Una volta creata una regola, non è possibile modificare il tipo di record nella regola.</p> <p>Per le regole del workflow in cui l'evento trigger è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, selezionare il tipo di record del record figlio. Ad esempio, se si desidera che la regola del workflow venga attivata quando un record contatto viene associato a un record cliente, selezionare Contatto in questo campo e Cliente nel campo Tipo di record padre.</p>
Evento trigger	<p>Selezionare l'evento che attiva la regola.</p> <p>Quando questo evento si verifica su un record del tipo specificato, la regola viene valutata. Una volta creata la regola, non è possibile modificare l'evento trigger nella regola.</p> <p><b>NOTA:</b> gli eventi trigger Dopo associazione con principale e Dopo dissociazione da principale sono supportati solo per i tipi di record</p>

Campo	Descrizione
	Cliente, Contatto e Opportunità. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione dell'argomento <a href="#">Informazioni sulle regole del workflow</a> (a pagina 308).
Tipo di record principale	Questo campo viene visualizzato quando si seleziona l'evento trigger Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale.  Selezionare il tipo di record padre. Ad esempio, se si imposta una regola del workflow che verrà attivata quando un record contatto viene associato a un record cliente padre, selezionare Cliente in questo campo e Contatto nel campo Tipo di record.

- 5 Se si desidera definire una condizione nella regola del workflow, fare clic sull'icona *fx* nella sezione Condizione regola workflow della pagina e usare Expression Builder. Per ulteriori informazioni su Expression Builder, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 651).

**NOTA:** se non si definisce alcuna condizione per la regola del workflow, le azioni della regola verranno eseguite a ogni attivazione della regola.

Quando si creano delle condizioni nelle regole del workflow, tenere presente i punti riportati di seguito.

- Una condizione della regola del workflow può contenere un massimo di 1.024 caratteri.
- È possibile configurare regole del workflow specifiche per ruoli o canali particolari. Per ulteriori informazioni sulla limitazione di regole del workflow a ruoli o canali specifici, vedere [Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici](#) (a pagina 326).
- È possibile determinare se un campo in un record è stato aggiornato usando una condizione simile alla seguente nella regola del workflow. In questo esempio, la stringa usata per determinare se il campo è stato modificato è *Non valido*, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo esaminato.

```
IfNull([<NomeCampo>], "Non valido") <> IfNull(PRE("<NomeCampo>"), "Non valido")
```

**ATTENZIONE:** la funzione PRE non restituisce il valore precedente di un campo se viene usata in una regola o azione del workflow richiamata dopo un'azione Attendi. Per ulteriori informazioni sulla funzione PRE(), vedere [PRE](#) (a pagina 702).

- 6 Se nella pagina Dettagli regola workflow è disponibile la sezione Azioni se la condizione è False, è possibile specificare che l'operazione di salvataggio deve essere annullata quando la condizione nella regola non viene soddisfatta.

Per ulteriori informazioni su come specificare che l'operazione di salvataggio deve essere annullata quando la condizione nella regola non viene soddisfatta, vedere [Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow](#) (a pagina 324).

- 7 Salvare la regola del workflow.

Dopo aver salvato la regola è possibile creare le azioni per la regola. È possibile creare più azioni per una regola del workflow, rispettando il limite massimo di 25 azioni per ogni regola. Per le procedure passo passo sulla creazione delle azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)

- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow](#) (a pagina 324)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 347)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## **Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow**

Per determinati tipi di record, nelle regole del workflow in cui l'evento trigger è Prima del salvataggio record modificato, è possibile specificare che l'operazione per salvare le modifiche che ha attivato la regola deve essere annullata se la condizione della regola non viene soddisfatta. Le modifiche apportate da Oracle CRM On Demand non vengono annullate anche se si specifica che l'operazione di salvataggio deve essere annullata.

L'opzione Annulla salvataggio è disponibile solo nelle regole del workflow in cui l'evento trigger è Prima del salvataggio record modificato e solo per determinati tipi di record. Inoltre, il ruolo utente di cui si dispone determina i tipi di record per i quali è disponibile l'opzione Annulla salvataggio, come riportato di seguito.

- Se il ruolo utente prevede il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow, l'opzione Annulla salvataggio è disponibile nelle regole del workflow per il tipo di record Opportunità.
- Se il ruolo utente prevede sia il privilegio Annulla salvataggio workflow che il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow, l'opzione Annulla salvataggio è disponibile nelle regole del workflow per i tipi di record seguenti:
  - Cliente
  - Attività
  - Contatto
  - Oggetto personalizzato 01
  - Oggetto personalizzato 02
  - Oggetti personalizzati 04 e successivi
  - Nucleo familiare



- Lead
- Opportunità
- Fatturato
- Richiesta di servizio

***Per annullare un'operazione di salvataggio del workflow quando la condizione della regola non viene soddisfatta***

- 1** Nella sezione Azioni se la condizione è False della pagina Dettagli regola workflow, selezionare la casella di controllo Annulla salvataggio.
- 2** (Facoltativo) Specificare il messaggio di errore che deve essere visualizzato quando l'operazione di salvataggio viene annullata perché la condizione della regola non è stata soddisfatta.
- 3** Salvare le modifiche.

La tabella riportata di seguito descrive le opzioni della sezione Azioni se la condizione è False della pagina Dettagli regola workflow.

Campo	Descrizione
Annulla salvataggio	<p>Se si seleziona questa casella di controllo, vengono eseguite le azioni riportate di seguito se la condizione della regola non viene soddisfatta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La regole del workflow termina.</li> <li>■ Terminano anche tutte le regole del workflow successive basate sullo stesso tipo di record e che dispongono dell'evento trigger Prima del salvataggio del record modificato.</li> <li>■ Viene eseguito il rollback di tutte le modifiche apportate in precedenza allo stato del record, ad eccezione di quelle effettuate da Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Viene ripristinato lo stato originale del record. Se tuttavia Oracle CRM On Demand aggiorna il record, la modifica sostituisce l'azione Annulla salvataggio. Se ad esempio il contatto primario viene rimosso dai contatti correlati, Oracle CRM On Demand aggiorna le informazioni del contatto primario nel record di opportunità principale. Questo aggiornamento di Oracle CRM On Demand sostituisce qualsiasi azione Annulla salvataggio del record di opportunità.</li> <li>■ Tutte le regole del workflow successive relative allo stesso tipo di record con evento trigger Al salvataggio record modificato non vengono attivate.</li> <li>■ Viene restituito un messaggio secondo le modalità riportate di seguito.</li> <li>■ Se la regola viene attivata da un'azione utente, il</li> </ul>

Campo	Descrizione
	<p>messaggio viene visualizzato per l'utente che ha impostato l'azione di attivazione della regola.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la regola viene richiamata da un servizio Web, il messaggio viene restituito al servizio Web sotto forma di stringa di errore.</li> </ul> <p>Per specificare il testo del messaggio è possibile usare il campo Messaggio visualizzato.</p> <p>Se questa casella di controllo è deselezionata, l'operazione di salvataggio non sarà interessata e non verrà restituito alcun messaggio, se la condizione della regola non viene soddisfatta.</p> <p>Per impostazione predefinita, la casella di controllo Annulla salvataggio è deselezionata.</p>
Messaggio visualizzato	<p>Questo campo consente di specificare il messaggio restituito all'utente o al servizio Web quando la condizione della regola non viene soddisfatta e la casella di controllo Annulla salvataggio è selezionata per la regola.</p> <p>Se non si specifica un messaggio personalizzato nel campo, verrà restituito un messaggio predefinito. Il testo del messaggio può contenere al massimo 1999 caratteri.</p>

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)

## Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici

Mediante l'aggiunta di una condizione alla regola del workflow è possibile limitare una regola del workflow a canali o ruoli specifici.

### Per impedire che un canale richiami una regola del workflow

- Usare la funzione `ExcludeChannel()` nell'espressione della condizione.

Ad esempio, per impedire che un'operazione di importazione di grandi dimensioni attivi una regola del workflow, usare la condizione seguente nella regola del workflow:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Per ulteriori informazioni sulla funzione `ExcludeChannel()`, vedere [ExcludeChannel](#) (a pagina 670).

**Per limitare una regola del workflow a un ruolo specifico**

- Usare la funzione `UserValue()` con l'attributo `<Role>` nell'espressione della condizione.

Ad esempio, per limitare una regola del workflow in modo che venga richiamata solo quando il ruolo dell'utente la cui azione attiva la regola è Amministratore e la priorità del record è impostata su Alta, usare la condizione seguente nella regola del workflow:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Per ulteriori informazioni sulla funzione `UserValue()`, vedere [UserValue](#) (a pagina 711).

**Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro**

L'azione Assegna un registro di una regola del workflow assegna in modo automatico un registro a un record quando le condizioni della regola vengono soddisfatte.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Assegna un registro.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

**Per creare un'azione Assegna un registro**

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.
- 2 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Assegna un registro.
 

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.
- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.

- 6 Fare clic sul pulsante del selettore accanto al campo del nome del registro.
- 7 Nel selettore dei registri, selezionare il registro a cui si desidera assegnare record, quindi fare clic su OK.
- 8 Selezionare le opzioni Assegnazione e Applica a appropriate.  
Per una descrizione delle opzioni, vedere [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 281).
- 9 Salvare l'azione.

## Modalità di proprietà dei record e assegnazione di registri

È possibile configurare tipi di record che supportano i registri personalizzati in modalità di proprietà differenti: modalità utente, modalità mista o modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 246). La modalità di proprietà dei record interagisce con le regole e le azioni del workflow.

Quando un'azione del workflow Assegna un registro tenta di rimuovere il registro personalizzato primario da un record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il tipo di record è configurato in modalità registro, l'azione del workflow non riesce.
- Se il tipo di record è configurato in modalità mista, Oracle CRM On Demand rimuove il valore nel campo Registro del record quando il registro personalizzato primario viene rimosso dal record.
- Se il tipo di record è configurato in modalità utente, nessuno dei registri nel record è un registro personalizzato primario e la modalità di proprietà dei record non influisce sull'azione del workflow.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione

L'azione Crea evento di integrazione di una regola del workflow invia in modo automatico un evento di integrazione a una o più code di integrazione quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte e viene rilevata una modifica in almeno uno dei campi interessati dall'azione Crea evento di integrazione.

### Informazioni sulle azioni Crea evento di integrazione e Attendi

Se si desidera usare un'azione Crea evento di integrazione per creare un evento di integrazione che acquisisca le modifiche apportate a un record dall'evento che attiva una regola del workflow, è necessario collocare l'azione Crea evento di integrazione prima di qualsiasi azione Attendi nella sequenza di azioni della regola del workflow. Quando precede un'azione Crea evento di integrazione in una regola del workflow, l'azione Attendi impedisce all'azione Crea evento di integrazione di individuare le modifiche apportate al record. Allo scadere del periodo di attesa dell'azione Attendi, il record viene letto di nuovo prima dell'esecuzione delle azioni rimanenti della regola e i valori dei campi presenti nel record prima dell'evento che ha attivato la regola del workflow non vengono conservati. Il valore precedente e il valore corrente di un campo vengono pertanto considerati identici e l'azione Crea evento di integrazione non crea un evento di integrazione poiché non rileva alcuna modifica nei campi controllati.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola del workflow. Il limite massimo è di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Crea evento di integrazione.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

### Per creare un'azione Crea evento di integrazione

- 1** Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#).
- 2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea evento di integrazione.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Selezionare le code di integrazione sulle quali verranno scritti gli eventi di integrazione.
- 7 Salvare l'azione del workflow.
- 8 Dal menu a livello di record nell'elenco delle azioni, selezionare Configura per l'azione di evento di integrazione che si desidera configurare.  
**NOTA:** l'opzione Configura non è disponibile per le azioni in cui l'evento trigger è Quando i record vengono uniti.
- 9 Nella pagina Configura evento integrazione - Registrazione, selezionare le caselle di controllo per i campi a seconda delle esigenze:
  - selezionare la casella di controllo Includi sempre se si desidera che il campo venga incluso nell'evento di integrazione anche se il valore del campo non è stato modificato;
  - selezionare la casella di controllo Registra modifiche se si desidera che venga generato un evento di integrazione a ogni aggiornamento di questo campo.
- 10 Salvare le modifiche.

La tabella riportata di seguito descrive i campi della pagina Configura evento integrazione - Registrazione.

Campo	Descrizione
Nome visualizzazione	Il nome del campo visualizzato nell'interfaccia utente.
Indicatore di integrazione	L'indicatore di integrazione viene utilizzato quando il campo viene incluso nell'evento di integrazione.
Obbligatorio	Questa casella di controllo di sola lettura indica se il campo è stato impostato come campo obbligatorio.
Includi sempre	<p>Selezionare questa casella di controllo se si desidera che il campo venga incluso nell'evento di integrazione anche se il valore del campo non è stato modificato.</p> <p><b>NOTA:</b> la casella di controllo Includi sempre è selezionata per impostazione predefinita e non può essere deselezionata per certi campi utilizzati da Oracle CRM On Demand.</p>

Campo	Descrizione
Registra modifiche	<p>Selezionare questa casella di controllo se si desidera che venga generato un evento di integrazione a ogni aggiornamento di questo campo.</p> <p><b>NOTA:</b> la casella di controllo Registra modifiche non è disponibile se l'evento trigger per la regola del workflow è Prima dell'eliminazione record, Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale. Inoltre, se l'evento trigger per la regola del workflow è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, l'insieme dei campi visualizzato nella pagina sarà l'insieme a livello di record secondario. Non è possibile configurare l'insieme di campi inclusi nell'evento di integrazione a livello di record principale.</p>

Per ulteriori informazioni sugli eventi di integrazione, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 624).

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)
- [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 624)

## Creazione di azioni del workflow: Crea task

L'azione Crea task di una regola del workflow crea un task in modo automatico quando le condizioni della regola vengono soddisfatte.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

### Informazioni sulla configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività

L'azione Crea task è disponibile per il tipo di record Attività per consentire la configurazione di regole del workflow per creare task di follow-up quando si salvano i record di una nuova attività oppure si aggiornano, eliminano o ripristinano i record di un'attività esistente. I task di follow-up creati per i record di attività non attivano alcuna regola del workflow successiva basata sul tipo di record Attività. Per ulteriori informazioni, vedere [Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività](#) (a pagina 336).

### Task collegati ai record principali

Se una regola del workflow è basata su un tipo di record che supporta i task secondari, quando l'azione Crea task della regola crea un task, il record che ha attivato la regola del workflow diventa il record principale per il nuovo record di task secondario. Inoltre, le attività create dalle azioni della regola del workflow vengono collegate in modo automatico agli altri record principali come segue:

- quando un'azione Crea task crea un'attività per un record opportunità, l'azione del workflow collega in modo automatico l'attività al cliente principale per l'opportunità nonché al record opportunità;
- quando un'azione Crea task crea un'attività per un record richiesta di servizio, l'azione del workflow collega in modo automatico l'attività al cliente principale e al contatto per la richiesta di servizio nonché al record richiesta di servizio.

Se una regola del workflow è basata su un tipo di record che non supporta i task secondari, quando l'azione Crea task della regola crea un task, il task non viene collegato ad alcun record principale.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Crea task.

**NOTA:** l'azione Crea task riesce se l'utente che ha definito le azioni che attivano la regola del workflow dispone dei diritti di accesso appropriati per la creazione di un task.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

#### Per creare un'azione Crea task

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.



**b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.

**c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.

**2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.

**3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea task.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

**4** Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.

**5** Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.

**6** Compilare i campi descritti nella seguente tabella, quindi salvare l'azione.

**NOTA:** se si seleziona l'opzione Indirizzo e-mail sul record nel campo Proprietario per il task e il proprietario del record è un utente inattivo, il task non verrà creato.

Campo	Descrizione
Proprietario	<p>Selezionare il tipo di proprietario per il task (Indirizzo e-mail sul record o Utente specifico), quindi selezionare il proprietario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si seleziona Indirizzo e-mail sul record, selezionare l'utente dall'elenco.</li> </ul> <p>Se si seleziona un ruolo team come proprietario, la regola del workflow crea un task per ogni utente con il ruolo team assegnato.</p> <p><b>NOTA:</b> per clienti, contatti e opportunità, tutti i ruoli team personalizzati che vengono aggiunti al tipo di record sono disponibili per la selezione nell'elenco di proprietari Utente relativo sul record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione di record, vedere <a href="#">Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record</a> (a pagina 70).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si seleziona Utente specifico, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare il proprietario del task.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> per informazioni sul modo in cui le modalità di proprietà dei record influiscono sulla proprietà di task generati in modo automatico, vedere <a href="#">Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico</a> (a pagina 251).</p>

Campo	Descrizione
Tipo	Selezionare il tipo di attività dall'elenco a discesa.
Data di scadenza	<p>Immettere un'espressione che restituisca la data di scadenza del task. Per creare l'espressione è possibile usare il Expression Builder. Fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo per aprire la finestra del Expression Builder. L'espressione può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p><b>NOTA:</b> affinché l'azione del workflow funzioni in modo corretto, è necessario che il campo Data di scadenza contenga un'espressione che restituisca una data valida. Non immettere niente altro, ad esempio una data o un numero intero, nel campo Data di scadenza.</p> <p>Se l'espressione immessa nel campo restituisce una data precedente alla data corrente o identica alla data corrente, la data di scadenza sarà la data corrente per impostazione predefinita.</p> <p>La data di scadenza può essere impostata su un valore massimo di 2400 giorni nel futuro. Se l'espressione restituisce una data distante più di 2400 giorni nel futuro, la data di scadenza viene impostata sul valore limite di 2400 giorni nel futuro. Ad esempio, se l'espressione contiene Today()+3000, il risultato verrebbe calcolato come se la funzione fosse Today()+2400.</p> <p>Se l'espressione restituisce una data non valida o un altro tipo di dati qualsiasi, ad esempio una stringa, un numero intero o un valore booleano, si verifica un errore e l'attività non viene creata.</p> <p>Per eseguire il test della sintassi dell'espressione è possibile usare il pulsante Verifica sintassi del Expression Builder. Tenere tuttavia presente che il Expression Builder non verifica se l'espressione restituirà una data valida.</p> <p>Per informazioni sull'uso di Oracle On Demand Expression Builder, vedere <a href="#">Expression Builder</a> (a pagina 651).</p>
Priorità	Selezionare la priorità dell'attività dall'elenco a discesa.
Stato	Selezionare lo stato dell'attività dall'elenco a discesa.
Valuta task	Selezionare una valuta.
Privato	Selezionare questa casella di controllo se si desidera che il task sia visibile solo al proprietario del task.
Oggetto	<p>Immettere la riga dell'oggetto per il task.</p> <p>È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo. Tre simboli di percentuale (%%) prima e dopo una funzione incorporata o un nome campo indicano che è necessario</p>

Campo	Descrizione
	<p>convertire tale valore in una stringa.</p> <p>Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.</p> <pre>Call %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</pre> <p>Se si digita un nome di funzione o di campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il nome. Se si utilizza Expression Builder per incorporare una funzione o un nome campo, i simboli di percentuale vengono aggiunti automaticamente. Se si utilizza Expression Builder per incorporare un'espressione complessa, è possibile che i simboli di percentuale non vengano aggiunti nelle posizioni appropriate. In tal caso, assicurarsi che i simboli di percentuale vengano posizionati prima e dopo l'intera espressione in modo che l'espressione venga valutata correttamente.</p> <p>Ad esempio, %%%Oggi () + 30%%% aggiunge 30 giorni alla data corrente, ma %%%Oggi () %%%+ 30 concatena 30 alla rappresentazione della stringa della data corrente.</p> <p>Per utilizzare Expression Builder per incorporare funzioni e nomi campo nel campo, fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo.</p> <p>Se si immette solo testo statico, non è necessario utilizzare Expression Builder.</p> <p>Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.</p>
Descrizione	<p>Immettere la descrizione del task.</p> <p>È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo, come descritto nel campo Oggetto.</p> <p>Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.</p>

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)

- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività

In questo argomento viene fornito un esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up in seguito alla creazione di record di attività. È possibile utilizzare questa funzionalità in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

Si desidera che venga creato in modo automatico un task di follow-up ogni volta che un utente crea una nuova attività. Il task di follow-up deve essere impostato come riportato di seguito.

- Il task è una chiamata.
- La data di scadenza del task di follow-up è impostata su due giorni dopo la creazione del task originale.
- La priorità del task di follow-up è impostata su 1-Alta.
- Il proprietario del task di follow-up è identico al proprietario dell'attività originale.

### ***Per configurare una regola del workflow per la creazione di un task di follow-up per una nuova attività***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3** Nella pagina Elenco regole workflow, fare clic sul pulsante Nuovo nella barra del titolo.
- 4** Nella sezione Dettagli regola workflow chiave della pagina Dettagli regola workflow immettere le informazioni sulla regola, come riportato di seguito.
  - a** Nel campo Nome workflow, immettere un nome per la regola del workflow.
  - b** Selezionare la casella di controllo Attiva.
  - c** Nel campo Tipo di record, selezionare Attività.
  - d** Nel campo Evento trigger, selezionare Al salvataggio nuovo record.
- 5** Salvare la regola del workflow.

- 6 Nella barra del titolo Azioni della pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea task.
- 7 Nella pagina Modifica workflow, immettere le informazioni sull'azione, come riportato di seguito.
  - a Nel campo Nome azione, immettere un nome per l'azione.
  - b Selezionare la casella di controllo Attiva.
  - c Nel campo Proprietario, selezionare Indirizzo e-mail sul record e quindi Proprietario attività.
  - d Nel campo Tipo, selezionare Chiamata.
  - e Nel campo Data di scadenza, fare clic sull'icona fx, immettere l'espressione seguente nel campo Espressione della finestra di Expression Builder, quindi salvare l'espressione:  
Today()+2
  - f Nel campo Priorità, selezionare 1-Alta.
  - g Nel campo Oggetto, immettere l'oggetto del task, ad esempio *Chiamata di follow-up per una nuova attività*.
- 8 Salvare l'azione del workflow.

## Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail

L'azione Invia e-mail di una regola del workflow invia in modo automatico un messaggio e-mail quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

## Informazioni sull'indirizzo di origine nelle e-mail inviate da azioni del workflow

Quando si specifica l'indirizzo di origine per le e-mail inviate da un'azione Invia e-mail del workflow, è possibile selezionare una delle opzioni riportate di seguito.

### ■ Indirizzo e-mail predefinito

Quando si seleziona questa opzione, l'indirizzo di origine dell'e-mail è donotreply@crmondemand.com e il campo Mittente dell'e-mail viene impostato su support@crmondemand.com. Se il destinatario tenta di rispondere al messaggio e-mail, nel campo A della risposta viene inserito in modo automatico l'indirizzo support@crmondemand.com.

**NOTA:** a partire dalla release 20 di Oracle CRM On Demand, l'indirizzo di origine predefinito nelle e-mail inviate dalle azioni Invia e-mail del workflow è donotreply@crmondemand.com. Nelle release di Oracle CRM On Demand precedenti alla release 20, l'indirizzo di origine predefinito era support@crmondemand.com.

### ■ Utente corrente

Quando si seleziona questa opzione, l'e-mail viene inviata per conto dell'utente connesso che attiva il workflow. L'indirizzo di origine dell'e-mail è donotreply@crmondemand.com e il campo Mittente dell'e-mail viene impostato sull'indirizzo e-mail dell'utente. Se il destinatario dell'e-mail risponde, l'indirizzo nel campo A della risposta viene impostato in modo automatico sull'indirizzo e-mail dell'utente connesso che attiva la regola del workflow.

### ■ Indirizzo e-mail specifico

Quando si seleziona questa opzione, l'e-mail viene inviata per conto dell'indirizzo e-mail specificato nell'azione del workflow. L'indirizzo di origine dell'e-mail è donotreply@crmondemand.com e il campo Mittente dell'e-mail viene impostato sull'indirizzo e-mail specificato. Se il destinatario dell'e-mail risponde, l'indirizzo nel campo A della risposta viene impostato in modo automatico sull'indirizzo e-mail specifico indicato nell'azione del workflow.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand aggiunge una stringa a ogni e-mail del workflow in modo da poterne tenere traccia nel sistema di consegna delle e-mail in Oracle.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Invia e-mail.

**NOTA:** la funzionalità workflow disponibile in Oracle CRM On Demand non è uno strumento per l'invio di massa delle e-mail. Se è necessario inviare grandi quantità di e-mail ai propri clienti, si consiglia l'uso di un prodotto dedicato quale Oracle CRM On Demand Marketing per soddisfare tali requisiti.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

### **Per creare un'azione Invia e-mail**

- 1** Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#).
- 2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Invia e-mail.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.
- 4** Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5** Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.

**6** Nel campo Da, selezionare o immettere come riportato di seguito l'indirizzo dal quale deve essere inviata l'e-mail.

- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail predefinito per inviare l'e-mail dall'indirizzo predefinito.
- Selezionare l'opzione Utente corrente per inviare l'e-mail per conto dell'utente connesso che attiva il flusso di lavoro.
- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail specifico per inviare l'e-mail per conto di un indirizzo specifico, quindi specificare l'indirizzo.

Quando si immette l'indirizzo, sono valide le limitazioni riportate di seguito.

- È possibile immettere gli indirizzi e-mail direttamente o fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare Expression Builder per definire l'indirizzo e-mail.
- Specificare solo un indirizzo e-mail. Nel campo Da non sono supportati più indirizzi.
- Se si specifica un indirizzo e-mail assoluto, è necessario racchiuderlo tra apici o virgolette.
- Expression Builder controlla solo la sintassi delle espressioni degli indirizzi non controlla la validità degli indirizzi.
- Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.

**7** Nel campo A, selezionare o immettere l'indirizzo e-mail del destinatario dell'e-mail, nel modo seguente.

- Selezionare Utente specifico o Indirizzo e-mail sul record, quindi selezionare il destinatario, nel modo seguente.
  - Se si seleziona Utente specifico, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare l'utente.
  - Se si seleziona Indirizzo e-mail sul record, selezionare il destinatario dall'elenco.

Se si seleziona un ruolo team come destinatario, la regola del workflow invia l'e-mail a ogni utente con il ruolo team assegnato.

**NOTA:** per clienti, contatti e opportunità, tutti i ruoli personalizzati che vengono aggiunti al tipo di record sono disponibili nell'elenco di destinatari Utente relativo sul record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione di record, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record \(a pagina 70\)](#).

- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail specifico, quindi specificare l'indirizzo.

Quando si immettono gli indirizzi sono valide le limitazioni riportate di seguito.

- È possibile immettere gli indirizzi e-mail direttamente o fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare Expression Builder per definire indirizzi e-mail.
- Per immettere più indirizzi, utilizzare il carattere di punto e virgola (;) come delimitatore.
- È necessario racchiudere indirizzi e-mail assoluti tra apici o virgolette.
- Expression Builder controlla solo la sintassi delle espressioni degli indirizzi non controlla la validità degli indirizzi.
- Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.

Nel seguente esempio viene illustrata una voce con più indirizzi:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "marco.rossi@oracle.com"
```

**8** Immettere la riga dell'oggetto per l'e-mail.

È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo. Tre simboli di percentuale (%%%) prima e dopo una funzione incorporata o un nome campo indicano che è necessario convertire tale valore in un valore di testo.

Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.

Un nuovo cliente %%%[<AccountType>]%%% deve essere creato

Se si digita un nome di funzione o di campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il nome. Se si utilizza Expression Builder per incorporare una funzione o un nome campo, i simboli di percentuale vengono aggiunti automaticamente. Se si utilizza Expression Builder per incorporare un'espressione complessa, è possibile che i simboli di percentuale non vengano aggiunti nelle posizioni appropriate. In tal caso, assicurarsi che i simboli di percentuale vengano posizionati prima e dopo l'intera espressione in modo che l'espressione venga valutata correttamente.

Ad esempio, %%%Oggi() + 30%%% aggiunge 30 giorni alla data corrente, ma %%%Oggi() %%%+ 30 concatena 30 alla rappresentazione della stringa della data corrente.

Per utilizzare Expression Builder per incorporare funzioni e nomi campo nel campo, fare clic sull'icona fx accanto al campo. Se si immette solo testo statico, non è necessario utilizzare Expression Builder.

Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le funzioni e i nomi campo.

**9** Immettere il messaggio per l'e-mail.

È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo, come descritto nel passo 3.

Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.

Gentile sig. %%%[<ContactLastName>]%%%,

Questo campo può contenere massimo 2000 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.

**10** Salvare l'azione.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)

**Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)



- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori

L'azione Aggiorna valori di una regola del workflow aggiorna in modo automatico i campi quando si modifica un record senza perdita della informazioni sulla modifica originale (ovvero le informazioni relative all'ora di modifica del record, all'autore della modifica e ai dati modificati). L'azione viene eseguita al termine del periodo di attesa definito in una o più azioni Attendi, se esistenti, che precedono l'azione Aggiorna valori nella regola del workflow.

A meno che l'evento trigger per la regola del workflow non sia Prima del salvataggio record modificato, deve esistere almeno un'azione Attendi attiva che precede l'azione Aggiorna valori nella regola del workflow. Ad eccezione delle regole del workflow in cui l'evento trigger è Prima del salvataggio record modificato, Oracle CRM On Demand consente di attivare un'azione Aggiorna valori solo se l'azione è preceduta da un'azione Attendi attiva.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Aggiorna valori.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

### *Per creare un'azione Aggiorna valori*

- 1** Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#).
- 2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Aggiorna valori.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento [Copia per l'azione](#).

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Compilare i campi descritti nella seguente tabella, quindi salvare l'azione.

Campo	Descrizione
Nome campo	Selezionare il nome del campo da aggiornare dall'elenco a discesa.
Valore	<p>Fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo e definire l'espressione che calcola il nuovo valore per il campo. È possibile utilizzare il pulsante Verifica sintassi in Expression Builder per verificare la sintassi.</p> <p>Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p>Se si definisce un'espressione per calcolare un campo, ad esempio un campo Margine personalizzato, in cui il margine è uguale al fatturato meno il costo, il valore del campo viene calcolato ogni volta che la regola di workflow viene generata, anche se il fatturato o il costo non è stato modificato. Per prestazioni ottimali, è possibile definire una condizione aggiuntiva nella regola del flusso di lavoro, ad esempio:</p> <pre>FieldValue('&lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Revenue&gt;') OR FieldValue('&lt;Cost&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Cost&gt;')</pre> <p>La funzione PRE restituisce il valore che era nel campo prima dell'aggiornamento del campo.</p>
Sovrascrivi valori esistenti	<p>Selezionare questa casella di controllo se il valore esistente nel campo deve essere sovrascritto da un nuovo valore.</p> <p>Se il campo contiene già un valore, il valore esistente viene aggiornato solo se questa casella di controllo è selezionata.</p> <p>Se è vuoto, il campo viene aggiornato con il nuovo valore, anche se questa casella di controllo è deselezionata.</p>

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Creazione di azioni del workflow: Attendi

L'azione Attendi di una regola del workflow consente di ritardare l'esecuzione delle altre (successive) azioni di una regola del workflow finché non sarà trascorso un determinato periodo di tempo o non saranno state raggiunte la data e l'ora specificate.

### Informazioni sulle azioni Attendi e Crea evento di integrazione

Se si desidera usare un'azione Crea evento di integrazione per creare un evento di integrazione che acquisisca le modifiche apportate a un record dall'evento che attiva una regola del workflow, è necessario collocare l'azione Crea evento di integrazione prima di qualsiasi azione Attendi nella sequenza di azioni della regola del workflow. Quando precede un'azione Crea evento di integrazione in una regola del workflow, l'azione Attendi impedisce all'azione Crea evento di integrazione di individuare le modifiche apportate al record. Allo scadere del periodo di attesa dell'azione Attendi, il record viene letto di nuovo prima dell'esecuzione delle azioni rimanenti della regola e i valori dei campi presenti nel record prima dell'evento che ha attivato la regola del workflow non vengono conservati. Il valore precedente e il valore corrente di un campo vengono pertanto considerati identici e l'azione Crea evento di integrazione non crea un evento di integrazione poiché non rileva alcuna modifica nei campi controllati.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola del workflow. Il limite massimo è di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Attendi.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

### Per creare un'azione Attendi

- 1** Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.

- c Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.

- 2 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Attendi.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Se si desidera che Oracle CRM On Demand rivaluti le condizioni della regola al termine del periodo di attesa, deselezionare la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa.

**NOTA:** per ulteriori informazioni sulla casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa, vedere [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319).

- 7 Specificare la durata dell'attesa utilizzando una delle opzioni riportate di seguito.
  - Selezionare l'opzione Periodo, quindi immettere il periodo del ritardo in anni, mesi, giorni, ore e minuti come riportato di seguito.
    - Nel campo Anno immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 5.
    - Nel campo Mesi immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 12.
    - Nel campo Giorni immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 200.
    - Nel campo Ore immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 200.
    - Nel campo Minuti immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 59.

Non è possibile specificare un valore negativo o un valore non intero, ad esempio 1,5.

- Selezionare l'opzione Espressione periodo, quindi fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare il generatore di espressioni per creare un'espressione che calcoli il periodo di ritardo.

È possibile utilizzare la funzione Durata nel generatore di espressioni per calcolare un periodo in giorni o frazioni di giorni. Per ulteriori informazioni, vedere [Durata](#) (vedere "Duration" a pagina 668).

L'espressione deve restituire un numero. Di seguito sono riportati esempi di espressioni valide per calcolare il periodo di un ritardo:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

La durata massima supportata è 'P5Y12M200DT200H59M', ossia 5 anni, 12 mesi, 200 giorni, 200 ore e 59 minuti.

**NOTA:** se il periodo di attesa calcolato è negativo, il periodo di attesa viene impostato su zero e l'azione Attendi termina immediatamente. Qualsiasi azione rimanente nella regola di workflow viene eseguita senza ritardi.

- Selezionare l'opzione Ora, fare clic sull'icona del calendario e selezionare la data e l'ora di fine del ritardo.

Selezionare l'ora in base al fuso orario specificato nelle impostazioni personali.

- Selezionare l'opzione Espressione tempo, quindi fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare il generatore di espressioni per creare un'espressione che calcoli la data e l'ora di fine del ritardo.

È possibile utilizzare la funzione Durata nel generatore di espressioni per calcolare un periodo in giorni o frazioni di giorni. Per ulteriori informazioni, vedere [Durata](#) (vedere "Duration" a pagina 668).

L'espressione deve restituire una data e un'ora. Di seguito sono riportati alcuni esempi di espressioni valide per calcolare la data e l'ora di fine di un ritardo.

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

**NOTA:** se la data e l'ora di fine calcolate sono già passate, il periodo di attesa sull'azione viene impostato su 0 (zero) e l'azione Attendi termina immediatamente. Qualsiasi azione rimanente nella regola di workflow viene eseguita senza ritardi.

Se l'espressione non restituisce una data e ora valide, l'azione Attendi termina immediatamente e le azioni rimanenti nella regola di workflow vengono eseguite senza ritardi.

Se l'espressione restituisce una data e ora superiori a 5 anni, 12 mesi, 200 giorni, 200 ore e 59 minuti (ossia, la durata di attesa massima supportata) dopo la data e ora di trigger, la data e l'ora di fine vengono calcolate come data e ora di trigger più la durata di attesa massima supportata.

## 8 Salvare l'azione.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)

- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow

Se esistono più azioni in una regola del flusso di lavoro, le azioni vengono eseguite nell'ordine specificato nella regola del flusso di lavoro, a partire dall'azione numero 1. L'azione successiva avrà inizio solo al completamento dell'azione in corso. È possibile modificare l'ordine delle azioni di una regola.

### *Per modificare l'ordine delle azioni in una regola del workflow*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera modificare l'ordine delle azioni.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.
- 4 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 5 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola del workflow, fare clic sul pulsante Modifica ordine.
- 6 Nella pagina Modifica ordine azioni, utilizzare le frecce di direzione per modificare l'ordine delle azioni.  
**NOTA:** l'eventuale azione Aggiorna valori contenuta nella regola deve essere preceduta da almeno un'azione Attendi attiva nella regola, a meno che l'evento trigger per la regola del workflow non sia Salvataggio record modificato.
- 7 Fare clic su Salva per salvare le modifiche.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 327)

- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 329)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 332)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 341)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 343)

## Modifica dell'ordine delle regole del workflow

Quando si crea una regola del workflow, Oracle CRM On Demand la assegna automaticamente al successivo numero di ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger. Se l'evento trigger per la regola del workflow è Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, Oracle CRM On Demand automaticamente assegna la regola al successivo numero di ordine non utilizzato per le regole basate su stesso tipo di record, stesso evento trigger e stesso tipo di record principale. Il numero dell'ordine determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand richiama una sequenza di regole del workflow basate su stesso tipo di record e stesso evento trigger e, se applicabile, su stesso tipo di record principale. È possibile modificare l'ordine delle regole.

Se ad esempio si crea una regola di workflow basata sul tipo di record Cliente con l'evento trigger Prima dell'eliminazione record e due regole di workflow hanno già lo stesso tipo di record e lo stesso evento trigger, alla nuova regola viene assegnato il numero d'ordine 3. È possibile modificare in seguito tale numero in modo che la nuova regola diventi la prima regola richiamata per il tipo di record e l'evento trigger specificati.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare l'ordine di una regola del workflow.

### *Per modificare l'ordine delle regole del workflow*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3** Nella pagina contenente l'elenco delle regole del workflow, trovare la regola di cui si desidera modificare l'ordine e fare clic sul collegamento relativo al nome della regola.  
  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.
- 4** Nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Modifica ordine.
- 5** Nella pagina di modifica dell'ordine del workflow, fare clic sulle frecce per modificare l'ordine della regola.
- 6** Fare clic su Salva per salvare le modifiche.

**NOTA:** se si elimina una regola del workflow, le altre regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger vengono riordinate automaticamente. Se, tuttavia, una regola viene disattivata, l'ordine nell'elenco delle regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger rimane invariato, ma la regola non viene richiamata.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)

## **Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow**

Se si disattiva una regola del workflow mentre un'istanza di un'azione Attendi nella regola è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente della regola e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

Se si disattiva un'azione Attendi di una regola del workflow mentre un'istanza dell'azione Attendi è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente nella regola di workflow e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

La procedura che segue descrive come disattivare una regola di workflow.

### ***Per disattivare una regola di workflow***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola che si desidera disattivare.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.
- 4** Nel menu di livello record per la regola, selezionare Modifica.
- 5** Nella pagina Dettagli regola workflow deselezionare la casella di controllo Attivo.
- 6** Salvare le modifiche.

La procedura che segue descrive come disattivare un'azione della regola di workflow.

### ***Per disattivare un'azione della regola di workflow***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.



**3** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola da cui si desidera eliminare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.

**4** Fare clic sul collegamento Nome workflow per la regola.

**5** Individuare l'azione da eliminare nella sezione Azioni della pagina Dettagli regola workflow.

**6** Nel menu di livello record per l'azione, selezionare Modifica.

**7** Nella pagina Modifica azione workflow, deselezionare la casella di controllo Attivo.

**NOTA:** se la regola contiene un'azione **Aggiorna valori**, l'azione deve essere preceduta da almeno un'azione **Attendi** attiva per la regola a meno che l'evento trigger per la regola del workflow non sia **Prima del salvataggio record modificato**. Se si tenta di disattivare un'azione **Attendi** e non esiste un'altra azione **Attendi** che precede l'azione **Aggiorna valori**, Oracle CRM On Demand non consente di disattivare l'azione **Attendi**.

**8** Salvare le modifiche.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 347)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 349)

## Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow

Quando si elimina una regola di workflow, vengono eliminate anche tutte le azioni nella regola. Inoltre, i numeri di ordine sulle regole rimanenti per il tipo di record pertinente vengono aggiornati automaticamente come necessario per garantire l'assenza di intervalli nella sequenza dei numeri.

Se si elimina una regola del workflow mentre un'istanza di un'azione **Attendi** nella regola è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente della regola e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

Quando si elimina un'azione da una regola di workflow, i numeri di ordine nelle azioni rimanenti nella regola vengono aggiornate automaticamente come necessario per garantire l'assenza di intervalli nella sequenza dei numeri.

Se si elimina un'azione Attendi da una regola del workflow mentre un'istanza dell'azione Attendi è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente nella regola del workflow e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

La procedura che segue descrive come eliminare una regola di workflow.

### ***Per eliminare una regola di workflow***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola che si desidera eliminare.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.
- 4 Nel menu di livello record per la regola, selezionare Elimina.
- 5 Confermare di voler eliminare la regola.

La procedura che segue descrive come eliminare un'azione della regola di workflow.

### ***Per eliminare un'azione della regola di workflow***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola da cui si desidera eliminare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere Filtro di elenchi.
- 4 Fare clic sul collegamento Nome workflow per la regola.
- 5 Nella pagina Dettagli regola workflow, nella sezione Azioni, individuare l'azione che si desidera eliminare.
- 6 Nel menu di livello record per la regola, selezionare Elimina.  
**NOTA:** se la regola contiene un'azione Aggiorna valori, l'azione deve essere preceduta da almeno un'azione Attendi attiva per la regola a meno che l'evento trigger per la regola del workflow non sia Prima del salvataggio record modificato. Se si tenta di eliminare un'azione Attendi e non esiste un'altra azione Attendi che precede l'azione Aggiorna valori, Oracle CRM On Demand non consente di eliminare l'azione Attendi.
- 7 Confermare di voler eliminare l'azione.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 317)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 319)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 346)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 347)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 348)

## Workflow Monitor

È possibile utilizzare Workflow Monitor per visualizzare le istanze delle azioni Attendi del workflow che si trovano in stato di sospensione e le istanze delle azioni del workflow terminate in modo imprevisto dopo un periodo di attesa alla fine di un'azione Attendi.

Nella pagina Workflow Monitor vengono visualizzati due elenchi:

- un elenco di istanze in sospeso;
- un elenco di istanze di errore.

### Istanze in sospeso

Workflow Monitor consente di visualizzare i dettagli delle istanze in sospeso e delle azioni del workflow. Ad esempio, se un'istanza di un'azione Attendi del workflow rimane in sospeso per un periodo di tempo più lungo del previsto, è possibile utilizzare Workflow Monitor per analizzare l'istanza e osservare la configurazione dell'azione del workflow e, se necessario, eliminare l'istanza.

**NOTA:** quando si elimina un'istanza in sospeso di un'azione Attendi non viene eseguita alcuna delle azioni rimanenti nella regola del workflow.

Ad esempio, è possibile configurare una regola di workflow con la sequenza di azioni desiderate seguente:

- 1 Un'azione Attendi con durata di 24 ore
- 2 Un'azione Invia e-mail
- 3 Un'azione Attendi con durata di 48 ore
- 4 Un'azione Invia e-mail
- 5 Un'azione Crea task

Se le azioni vengono configurate correttamente, la prima azione Attendi della sequenza, azione 1, rimane nello stato In sospeso per 24 ore. Al termine del periodo di attesa, viene eseguita l'azione Invia e-mail (azione 2). La seconda azione Attendi (l'azione 3 nella regola del workflow) è l'azione successiva della sequenza Rimane

nello stato In sospeso per 48 ore. Al termine del periodo di attesa, vengono eseguite l'azione Invia e-mail (azione 4) e l'azione Crea task (azione 5).

Se tuttavia il periodo di attesa nell'azione 3 è stato specificato in modo errato come 48 giorni invece che 48 ore, l'azione rimane nello stato In sospeso finché non saranno trascorsi 48 giorni. È possibile visualizzare l'azione nell'elenco in sospeso di Workflow Monitor e i relativi dettagli per verificare se il periodo di attesa è stato specificato in modo errato. È quindi possibile eliminare l'istanza dell'azione Attendi.

Quando si elimina l'istanza dell'azione Attendi, l'istanza della regola del workflow termina e le azioni rimanenti dell'istanza della regola non vengono eseguite. Nell'esempio precedente:

- se si elimina l'azione 1 mentre è in sospeso, le azioni 2, 3, 4 e 5 non vengono eseguite;
- se si elimina l'azione 3 mentre è in sospeso, le azioni 4 e 5 non vengono eseguite.

**NOTA:** le azioni di attesa sono l'unico tipo di azioni del workflow tenute nello stato In sospeso.

### Istanze di errore

È possibile utilizzare Workflow Monitor anche per visualizzare i dettagli di alcune istanze non riuscite del workflow. Le istanze non riuscite di azioni del workflow vengono registrate in Workflow Monitor solo nel caso in cui l'azione non riesca dopo la fine del periodo di attesa di un'azione Attendi nella regola del workflow.

In tutti gli altri casi, quando un'istanza del workflow non riesce, l'errore viene segnalato immediatamente all'utente le cui azioni hanno attivato la regola del workflow. L'errore viene visualizzato in un messaggio di errore allo schermo oppure registrato nel file di log. I messaggi di errore relativi alle azioni non riuscite nelle regole del workflow attivate da un servizio Web vengono segnalate nella risposta al servizio Web.

Ad esempio, è possibile configurare una regola di workflow con la sequenza di azioni seguente:

- 1 Un'azione Invia e-mail
- 2 Un'azione Crea task
- 3 Un'azione Attendi
- 4 Un'azione Invia e-mail

Se l'azione 1 o l'azione 2 termina a causa di un errore, questo viene segnalato in un apposito messaggio sullo schermo o nel file di log. Se l'azione 3 non riesce prima dell'inizio del periodo di attesa, l'errore viene segnalato anche in un messaggio di errore sullo schermo o nel file di log. Se l'azione 3 non riesce dopo la fine del periodo di attesa o se l'azione 4 non riesce, la mancata riuscita dell'azione viene registrata in Workflow Monitor. Un messaggio di errore viene scritto anche nel file di log se la regola di workflow è stata attivata da un servizio Web, ma nessun messaggio viene visualizzato sullo schermo nel caso in cui la regola di workflow sia stata attivata da un'azione utente.

I dettagli delle istanze di azione di workflow che non riescono dopo la fine del periodo di attesa in un'azione Attendi vengono conservati nell'elenco delle istanze di errore di Workflow Monitor per tre mesi o fino a quando non vengono eliminati, a seconda di quale delle due operazioni viene eseguita per prima. È possibile visualizzare i dettagli delle istanze terminate e delle azioni del workflow.

Per informazioni sull'uso di Workflow Monitor, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Visualizzazione delle istanze del workflow](#) (vedere "[Visualizzazione delle istanze di workflow](#)" a pagina 353)
- [Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor](#) (a pagina 355)

- [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 356)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione del workflow](#) (a pagina 308)

## Visualizzazione delle istanze di workflow

È possibile utilizzare Workflow Monitor per visualizzare le istanze delle azioni Attendi del workflow che si trovano nello stato In sospeso e, se necessario, eliminare un'azione in sospeso per terminare l'istanza della regola del workflow.

È inoltre possibile visualizzare le informazioni sulle istanze delle azioni del workflow terminate in modo imprevisto dopo la fine del periodo di attesa di un'azione Attendi. Per informazioni su quali elementi vengono registrati e visualizzati in Workflow Monitor, vedere [Workflow Monitor](#) (a pagina 351) e [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 356).

**Procedure preliminari.** Per utilizzare Workflow Monitor, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole di workflow.

La procedura che segue descrive come visualizzare le istanze di workflow in stato in sospeso o di errore.

### *Per visualizzare le istanze di workflow in stato in sospeso o errore*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Workflow Monitor.
- 3 Nella pagina Workflow Monitor, se l'istanza desiderata non viene visualizzata nell'elenco Istanze in sospeso o nell'elenco Istanze di errore, fare clic su Mostra tutto nell'elenco appropriato.
- 4 Nella pagina Elenco istanze in sospeso o Elenco istanze di errore, filtrare l'elenco per individuare l'istanza desiderata come riportato di seguito.
  - a Fare clic su una lettera nella barra alfabetica in modo da visualizzare solo le istanze di workflow in cui il nome workflow inizia con la lettera specificata.
  - b Digitare i caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per individuare le istanze di workflow in cui il nome workflow inizia con i caratteri specificati.
  - c Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare i record in base ai valori riportati in quella colonna. Una freccia accanto all'intestazione indica la colonna su cui si basa l'ordinamento e se questo è crescente o decrescente. Per impostazione predefinita, la ricerca dei record viene eseguita utilizzando la colonna più a sinistra come chiave di ricerca.
- 5 Per visualizzare i dettagli di un'istanza, fare clic sul collegamento ID istanza.

- 6 Per visualizzare i dettagli dell'azione di workflow di cui il record è un'istanza, fare clic sul collegamento Azione workflow.

## Creazione dell'elenco di istanze di workflow in sospeso

È possibile creare elenchi di istanze di workflow in base a filtri definiti dall'utente

**NOTA:** non è possibile creare elenchi filtrati di istanze di errore, ossia istanze terminate in modo imprevisto a causa di un errore.

La procedura che segue descrive come creare elenchi di istanze di workflow in sospeso in base a filtri definiti dall'utente.

### *Per creare un elenco filtrato di istanze di workflow in sospeso*

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare Crea nuovo elenco.

Per ulteriori informazioni sulla creazione e ridefinizione di elenchi, vedere Creazione e ridefinizione di elenchi.

La procedura che segue descrive come gestire elenchi filtrati di istanze di workflow in sospeso.

### *Per gestire gli elenchi delle istanze di workflow in sospeso*

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare la pagina Gestione elenchi.

Per ulteriori informazioni sulla gestione degli elenchi, vedere Pagina Gestione elenchi.

La procedura che segue descrive come visualizzare il filtro per un elenco di istanze di workflow in sospeso.

### *Per visualizzare i dettagli del filtro su un elenco di istanze di workflow in sospeso*

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare Mostra filtro elenco.

Per ulteriori informazioni sui filtri elenco, vedere Pagina Visualizza lista.

Per ulteriori informazioni sull'uso di Workflow Monitor, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Workflow Monitor](#) (a pagina 351)
- [Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor](#) (a pagina 355)
- [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 356)

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione del workflow](#) (a pagina 308)

## Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor

È possibile eliminare istanze di azioni del workflow da Workflow Monitor una alla volta. È anche possibile eliminare più istanze in sospeso contemporaneamente creando un elenco filtrato delle istanze e utilizzando la funzionalità di eliminazione in batch. È possibile eliminare istanze di azioni del workflow da Workflow Monitor una alla volta. È anche possibile eliminare più istanze in sospeso contemporaneamente creando un elenco filtrato delle istanze e utilizzando la funzionalità di eliminazione in batch che, però, non è disponibile per le istanze di errore.

Le istanze di errore di workflow vengono conservate nell'elenco di istanze di errore di Workflow Monitor per tre mesi o fino all'eliminazione, a seconda di quale delle due azioni viene eseguita prima.

Per informazioni su quali elementi vengono registrati e visualizzati in Workflow Monitor, vedere [Workflow Monitor](#) (a pagina 351) e [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 356)

**NOTA:** quando si elimina un'istanza in sospeso di un'azione Attendi da Workflow Monitor, l'istanza della regola di workflow termina e non viene eseguita alcuna azione rimanente della regola di workflow.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare Workflow Monitor, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole di workflow.

La procedura che segue descrive come eliminare un'istanza da Workflow Monitor.

### *Per eliminare un'istanza da Workflow Monitor*

- 1** Nella pagina Workflow Monitor, se l'istanza desiderata non viene visualizzata nell'elenco Istanze di errore, fare clic su Mostra tutto nell'elenco appropriato.
- 2** Nella pagina Elenco istanze di errore o Elenco istanze in sospeso, filtrare l'elenco per individuare l'istanza desiderata come riportato di seguito.
  - a** Fare clic su una lettera nella barra alfabetica in modo da visualizzare solo le istanze di workflow in cui il nome workflow inizia con la lettera specificata.
  - b** Digitare i caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per individuare le istanze di workflow in cui il nome workflow inizia con i caratteri specificati.
  - c** Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare i record in base ai valori riportati in quella colonna. Una freccia accanto all'intestazione indica la colonna su cui si basa l'ordinamento e se questo è crescente o decrescente. Per impostazione predefinita, la ricerca dei record viene eseguita utilizzando la colonna più a sinistra come chiave di ricerca.
- 3** Fare clic su Elimina per l'istanza da eliminare.

La procedura che segue descrive come eliminare un elenco di istanze in sospeso da Workflow Monitor.

### *Per eliminare un elenco di istanze in sospeso*

- 1** Se questa operazione non è stata ancora eseguita, creare l'elenco di istanze in sospeso che si desidera eliminare.

Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzazione delle istanze di workflow in sospeso e di errore.

- 2 Nella pagina Elenco istanze in sospenso, fare clic su Menu e selezionare Eliminazione in 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:** se non si fa clic su Continuare, i record non vengono eliminati.

**SUGGERIMENTO:** è possibile tornare alla pagina Coda di eliminazione in batch in qualsiasi momento facendo clic sul collegamento globale Amministrazione, quindi su Coda di eliminazione in batch nella home page Amministrazione.

- 5 Per rivedere il file di log dell'operazione di eliminazione, nella pagina Coda di eliminazione in batch, fare clic su Log nella sezione Richieste elaborate.

Per ulteriori informazioni sull'uso di Workflow Monitor, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Workflow Monitor](#) (a pagina 351)
- [Visualizzazione delle istanze del workflow](#) (vedere "[Visualizzazione delle istanze di workflow](#)" a pagina 353)
- [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 356)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione del workflow](#) (a pagina 308)

## Campi delle istanze di workflow

La tabella riportata di seguito descrive i campi che è possibile visualizzare per le istanze di workflow in stato in sospenso o di errore in Workflow Monitor.

Campo	Descrizione
ID istanza	L'ID generato da Oracle CRM On Demand per questa istanza di workflow.
Nome workflow	Il nome della regola di workflow in cui viene configurata l'azione di workflow.
Tipo di record	Il tipo di record per la regola di workflow.
Evento trigger	L'evento che genera la regola di workflow.
Azione workflow	Il nome dell'azione di workflow di cui questa è un'istanza.
Messaggio di errore	Per le istanze di workflow in stato di errore, questo campo mostra il motivo per cui questa istanza dell'azione di workflow è stata terminata.
Avviata da	Il nome dell'utente la cui azione ha generato questa



Campo	Descrizione
	istanza della regola di workflow.
Avviata il	La data e l'ora in cui questa istanza della regola di workflow è stata generata.
Riprende il	Per le istanze di workflow in stato in sospeso, questo campo mostra la data e l'ora in cui terminerà il periodo di attesa di questa istanza dell'azione di workflow.
Terminato il	Per le istanze di errore di workflow, questo campo mostra la data e l'ora in cui questa istanza dell'azione di workflow è stata terminata.

Per ulteriori informazioni sull'uso di Workflow Monitor, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Workflow Monitor](#) (a pagina 351)
- [Visualizzazione delle istanze di workflow](#) (a pagina 353)
- [Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor](#) (a pagina 355)

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione workflow](#) (vedere "Configurazione del workflow" a pagina 308)

## Regole dati e assegnazione

Fare clic su un argomento per visualizzare istruzioni dettagliate sulle procedure per l'impostazione di regole di assegnazione (per assegnare i record automaticamente), definizioni delle previsioni, layout e mappature conversione lead, metodologie di vendita e settori.

- [Impostazione delle regole di assegnazione](#) (a pagina 362)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 369)
- [Creazione di layout di conversione lead](#) (vedere "Creazione dei layout di conversione lead" a pagina 370)
- [Impostazione della definizione della previsione](#) (a pagina 373)
- [Aggiornamento della definizione della previsione](#) (a pagina 379)
- [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 381)
- [Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda](#) (a pagina 389)

#### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 358)
- [Amministrazione della conversione dei lead](#) (vedere "[Amministrazione conversione lead](#)" a pagina 368)

## Informazioni sulle regole di assegnazione

**Procedure preliminari.** Per impostare le regole di assegnazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Regole dati e assegnazione.

Le regole di assegnazione consentono di assegnare automaticamente un lead, un'opportunità, una richiesta di servizio o un cliente alla persona, al team e al territorio appropriati, in base alle regole impostate (denominate gruppi di regole).

Se l'azienda ha selezionato l'opzione di assegnazione dei gruppi, tutti i membri del gruppo condividono i record che si assegnano a un membro di tale gruppo. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei gruppi](#) (a pagina 286).

In base alla struttura dell'azienda e ai processi aziendali, le regole di assegnazione possono essere semplici. Ad esempio:

- I lead di vendita per ciascuna regione geografica sono assegnati al responsabile delle vendite regionale.
- Le nuove richieste di servizio sono assegnate al responsabile del servizio tecnico.

Oppure, le regole possono essere più complesse. Ad esempio:

- La maggior parte dei lead viene assegnata per esperienza sul prodotto e per ubicazione geografica, ma alcuni vengono assegnati a un responsabile di telemarketing.
- La maggior parte delle richieste di servizio viene assegnata per area di problema, ma tutte le richieste relative a un particolare prodotto vengono indirizzate a un'unica persona.

Nella tabella riportata di seguito è illustrato come assegnare i tipi di record:

Questo tipo di record	Ha queste opzioni di assegnazione
Clienti	È possibile assegnare i record a un dipendente o a un territorio. Inoltre, è possibile specificare team che condividono la proprietà dei clienti appena assegnati.
Lead	È possibile assegnare i record a un dipendente.
Opportunità	È possibile assegnare i record a un dipendente o a un territorio. Inoltre, è possibile specificare team che condividono la proprietà delle opportunità appena assegnate.
Richieste di servizio	È possibile assegnare i record a un dipendente.

Le regole di assegnazione nel gruppo di regole attivo vengono valutate quando si verifica quanto riportato di seguito in relazione a un tipo di record.

- Per i lead: selezione della casella di controllo Riassegna proprietario.
- Per le richieste di servizio:
  - la richiesta di servizio viene creata senza un proprietario o il proprietario viene eliminato dal record, cioè il campo Proprietario è vuoto.

- La casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata.
- Per i clienti: la casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata.
- Per le opportunità: la casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata.

## Notifiche e-mail

Quando un lead o una richiesta di servizio vengono assegnati a un proprietario, un messaggio e-mail viene inviato al nuovo proprietario. Il modello utilizzato per il messaggio e-mail è determinato dalla lingua selezionata nella pagina Dettaglio personale del nuovo proprietario. Ad esempio, se l'utente desidera ricevere i messaggi e-mail di notifica in spagnolo, è necessario che nel campo Lingua della pagina Dettaglio personale dell'utente sia selezionato Spagnolo. È possibile disattivare la notifica e-mail per le richieste di servizio a livello di regola deselectando la casella di controllo Invia notifica e-mail (flag) nella pagina di modifica delle regole di assegnazione delle richieste di servizio. Per informazioni sull'aggiornamento delle regole di assegnazione, vedere [Impostazione delle regole di assegnazione](#) (a pagina 362).

Nelle notifiche e-mail, l'indirizzo del mittente è sempre donotreply@crmondemand.com e il campo Mittente è impostato sull'indirizzo specificato nel campo Indirizzo di risposta nel gruppo di regole di assegnazione. Oracle CRM On Demand aggiunge una stringa a ciascun messaggio e-mail in modo che sia possibile tenerne traccia nel sistema di consegna e-mail di Oracle. Se un destinatario della notifica e-mail risponde al messaggio, nel campo A della risposta viene inserito l'indirizzo specificato nel campo Indirizzo di risposta nel gruppo di regole di assegnazione.

## Tenere traccia del processo di riassegnazione

È possibile utilizzare tre campi per tenere traccia del processo di riassegnazione del proprietario o per eseguire analisi in modo da determinare il periodo di tempo richiesto dal processo di riassegnazione. È possibile aggiungere questi campi a layout di pagina Cliente, Opportunità, Lead e Richiesta di servizio. I campi sono i seguenti:

- Stato assegnazione

Lo stato può essere In coda (il record è in coda per l'elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni) o Elaborazione (il record è attualmente in fase di elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni) o vuoto (il record non è né in coda, né in fase di elaborazione).

- Ultima data di invio dell'assegnazione

Se il record è in coda per l'elaborazione o attualmente in fase di elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora in cui il record è stato salvato con la casella di controllo Riassegna proprietario selezionata. Tuttavia, se si tratta di un record di richiesta di servizio, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora in cui il record è stato salvato con il campo Proprietario vuoto.

- Ultima data di completamento dell'assegnazione

Se un record non è mai stato riassegnato, questo campo è vuoto; in caso contrario, nel campo vengono visualizzate la data e l'ora dell'ultima volta in cui il record è stato riassegnato.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di campi a layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

## Attivazione dei gruppi di regole

È possibile creare più gruppi di regole di assegnazione, ma per ogni tipo di record può essere attivo un solo gruppo di regole per volta.

**ATTENZIONE:** il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* l'ultima volta che sono state rilasciate le regole rimane attivo fino al successivo rilascio delle regole. Al successivo rilascio, viene attivato il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* più di recente. Quando si crea un nuovo gruppo di regole e si contrassegna tale gruppo come attivo, non eliminare il gruppo di regole precedentemente attivo fino a quando le regole non vengono rilasciate.

**SUGGERIMENTO:** i gruppi di regole possono fungere da riferimento cronologico per i lead. Anziché eliminare i gruppi di regole, è possibile contrassegnarli come non attivi.

## Informazioni sull'assegnazione dei gruppi

Se l'azienda assegna i record agli interi gruppi invece che a un dipendente, l'amministratore deve attenersi a quanto segue:

- 1 Selezionare il campo Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo dell'azienda (vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 18)).
- 2 Impostare i gruppi prima di attivare le regole di assegnazione (vedere [Impostazione dei gruppi](#) (vedere "Impostazione di gruppi" a pagina 288)).
- 3 Selezionare un membro nel gruppo come proprietario di clienti od opportunità durante la procedura di assegnazione.

**NOTA:** la funzionalità gruppi non è supportata per i record di lead o di richiesta di servizio.

Se il record viene assegnato a un proprietario nel gruppo:

- Il campo Proprietario mostra le informazioni relative.
- Il campo Gruppo principale mostra il nome del gruppo al quale appartiene il proprietario nelle pagine di modifica e dei dettagli del record, se l'amministratore dell'azienda ha aggiunto tale campo al layout.
- Il record appare nelle aree dell'applicazione che normalmente visualizzano i record di tale dipendente, quali le home page e gli elenchi dei record.

Generalmente, tutti i membri del gruppo hanno accesso completo al record, sebbene i livelli di accesso dell'utente possano essere limitati.

## Informazioni sulla funzionalità di gestione assegnazioni e sulle modalità di proprietà dei record

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. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sulle modalità di proprietà dei record](#) (a pagina 246).

## Scenario per l'assegnazione di lead

Di seguito viene fornito un esempio delle regole aziendali di un'azienda tipo per l'assegnazione di lead. Per impostare le regole che assegnano automaticamente i lead di questa azienda, l'amministratore effettua le seguenti operazioni:

- 1 Definisce le regole aziendali per l'assegnazione di lead ai dipendenti.

Ad esempio, per clienti negli Stati Uniti, molti territori di vendita sono assegnati per stato ma, in alcuni stati, l'esperienza sul prodotto determina le assegnazioni dei territori. Inoltre, il cliente dell'azienda XYZ viene sempre assegnato a un particolare responsabile delle vendite, indipendentemente dallo stato del lead o dall'interesse sul prodotto.

- 2 Elenca tutti gli scenari di assegnazione necessari per includere le regole aziendali:

- **Il cliente (azienda) è l'azienda XYZ.** Assegna a Responsabile delle vendite A.
- **Indirizzo principale: lo stato è CA, NV, OR, WA.** Assegna a Responsabile delle vendite B.
- **Indirizzo principale: lo stato è OH, IN, MI, NY, KY.** Assegna a Responsabile delle vendite C.
- **Il lead è interessato al prodotto ABC (in tutti gli stati a eccezione di quelli già elencati e non per l'azienda XYZ).** Assegna a Responsabile delle vendite D.
- **Indirizzo principale: lo stato non è in elenco.** Assegna a Responsabile delle vendite E.

- 3 Ordinare gli scenari in base a come devono essere considerati.

Prima, esaminare il campo Cliente. Se il valore è Azienda XYZ, assegnare il lead al responsabile delle vendite A, indipendentemente dalle altre condizioni. Se questo criterio non corrisponde, esaminare il campo Stato indirizzo principale. Se il valore è CA, NV, OR o WA, assegnare il lead al responsabile delle vendite B e così via.

Si consiglia di utilizzare il modello di assegnazione dei record per agevolare la pianificazione degli scenari di assegnazione dell'azienda e per impostare regole che consentono di ottenere i risultati desiderati.

## Condizioni dei criteri nelle regole di assegnazione

È possibile utilizzare le seguenti condizioni nei criteri sulle regole di assegnazione:

- **Tra.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è tra due valori definiti sul criterio della regola. (I risultati non includono record in cui il valore nel campo del criterio è uguale a uno dei valori nella regola). Utilizzare una virgola per separare i valori. Non utilizzare un trattino (-) per specificare un intervallo di valori o per separare i valori.

Utilizzare la condizione Tra solo per campi di date. Utilizzare il formato di data GG/MM/AAAA.

- **Contiene tutti i valori.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il campo del criterio contiene il valore del criterio della regola. Se ad esempio si immette *qual* come valore del criterio, la regola corrisponderà ai record in cui il campo del criterio contiene un valore che include la stringa *qual*, per esempio qualificante o qualificato.

Non è possibile utilizzare la condizione Contiene tutti i valori per campi di date o di numeri.

- **Contiene valore campo esatto.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il campo del criterio contiene l'intera stringa del valore del campo del criterio, senza caratteri aggiuntivi. Se ad esempio

si immette *chiuso* come valore del criterio, la regola corrisponderà ai record in cui il valore del campo del criterio è chiuso, ma non a quelli in cui il valore del criterio è Periodo chiuso.

Non è possibile utilizzare la condizione Contiene valore campo esatto per campi di date o numerici.

- **Non contiene alcun valore.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il campo del criterio contiene qualsiasi valore che non sia uguale al valore del criterio della regola.

Non è possibile utilizzare la condizione Non contiene alcun valore per campi di date o numerici.

- **Minore o uguale a.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è inferiore o uguale al valore del criterio della regola.

È possibile utilizzare la condizione Minore o uguale a solo per campi numerici e di valute.

- **Maggiore o uguale a.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è maggiore o uguale al valore del criterio della regola.

È possibile utilizzare la condizione Maggiore o uguale a solo per campi numerici e di valute.

Tenere presente quanto riportato di seguito per i criteri delle regole.

- L'applicazione di una regola senza criteri riesce sempre.
- Le regole vengono valutate secondo un ordine sequenziale e la valutazione si arresta quando i criteri vengono soddisfatti.

Se ad esempio vengono valutate dieci regole e i criteri della regola 6 vengono soddisfatti, le regole 7, 8, 9 e 10 verranno ignorate, ovvero non verranno valutate. Analogamente, se è priva di criteri, la regola 6 riesce e le regole 7, 8, 9 e 10 verranno ignorate.

Per istruzioni passo passo sulla modalità di impostazione delle regole di assegnazione, vedere [Impostazione delle regole di assegnazione](#) (a pagina 362).

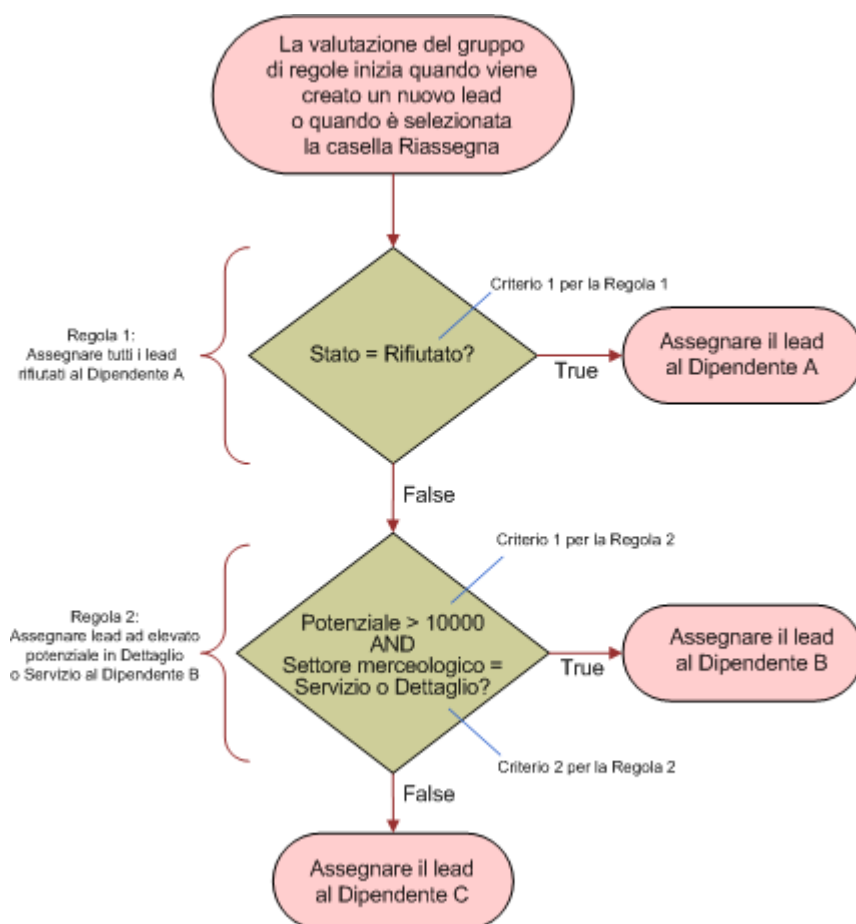
## Impostazione delle regole di assegnazione

### Procedure preliminari:

- Per impostare le regole di assegnazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Regole dati e assegnazione.
- Per informazioni sulla progettazione delle regole di assegnazione, vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 358).

### Esempio di gruppo di regole di assegnazione

I gruppi di regole sono composti da regole che sono costituite da criteri. I componenti di un gruppo di regole sono illustrati nella figura seguente.



**Figure 1: Modalità di valutazione di un gruppo di regole di assegnazione lead**

**NOTA:** per garantire il corretto funzionamento del pulsante Rifiuta sulla pagina Dettaglio lead, la prima regola del gruppo di regole deve assegnare lead rifiutati.

#### **Per impostare regole di assegnazione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Regole di assegnazione, fare clic sul collegamento per il tipo di record appropriato. Verrà visualizzato un elenco di tutti i gruppi di regole definiti per l'azienda fino a quel momento.
- 4 Creare un nuovo gruppo di regole:

- a** Fare clic sul pulsante Nuovo gruppo di regole.
- b** Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.

Campo	Descrizione
Nome gruppo di regole	Un nome univoco, fino a 30 caratteri.
Gruppo di regole attivo	È possibile attivare un solo gruppo di regole alla volta. Se un nuovo gruppo di regole viene specificato come attivo, il gruppo di regole attivato in precedenza diventa inattivo.
Proprietario non assegnato	Un dipendente che eredita i record non assegnati da una delle regole. <b>Esempio:</b> dipendente C nella figura 1.
Indirizzo di risposta	Questo campo appare solo per i gruppi di regole lead e di richieste di servizio. L'indirizzo e-mail specificato nel campo Indirizzo di risposta nel gruppo di regole di assegnazione viene visualizzato nel campo Mittente nelle notifiche e-mail inviate ai proprietari di lead e richieste di servizio. Inoltre, se il destinatario dell'e-mail risponde a una notifica, l'indirizzo nel campo A della risposta viene impostato sull'indirizzo specificato nel campo Indirizzo di risposta.  <b>NOTA:</b> per i record opportunità e cliente, non viene inviata alcuna notifica tramite e-mail.
Territorio cliente non assegnato	Un territorio che eredita i record non assegnati da una delle regole.  Questo campo viene visualizzato solo per i gruppi di regole cliente.
Territorio opportunità non assegnata	Un territorio che eredita i record non assegnati da una delle regole.  Questo campo viene visualizzato solo per i gruppi di regole opportunità.

- c** Salvare il record.

In questo modo il nome del nuovo gruppo di regole viene salvato in preparazione dell'aggiunta di regole al gruppo di regole.

## 5 Aggiungere una regola al gruppo di regole:

- a** Nella barra del titolo Regole nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic su Nuovo.
- b** Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.



La colonna Esempio di questa tabella indica la modalità di compilazione dei campi relativi alla Regola 2 nella figura 1.

Campo	Descrizione	Esempio
Nome regola	Un nome univoco.	Assegnare lead ad elevato potenziale in Dettaglio o Servizio
Ordine	L'ordine in cui vengono valutate le regole. Se vengono soddisfatti i criteri di una singola regola, il record viene assegnato e le regole successive vengono ignorate.	1
Assegna al proprietario	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, il record viene assegnato a questo utente.  Per l'assegnazione di gruppo di clienti e opportunità, l'utente deve essere membro del gruppo che condivide i record.	Dipendente B
Assegna a territorio	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, il record viene assegnato a questo territorio.  Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente e opportunità.	Regione nord orientale
Includi contatti correlati	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, i contatti collegati al cliente sono assegnati al proprietario cliente e al territorio specificati.  Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente.	Non applicabile
Includi opportunità correlate	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, le opportunità collegate al cliente sono assegnate al proprietario cliente e al territorio specificati.  Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente.	Non applicabile
Includi assegnazione del team	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, i membri del team vengono assegnati al cliente.  Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente e opportunità.	Non applicabile

- c Salvare il record.

La regola viene quindi salvata ed è ora possibile aggiungere i criteri alla regola.

**6** (Facoltativo) Per clienti e opportunità, aggiornare l'accesso per i record e gli utenti collegati:

- a Nella pagina Dettaglio gruppo di regole fare clic sul collegamento Nome della regola in cui si desidera aggiornare l'accesso per i record e gli utenti correlati.
- b Nella pagina Dettaglio regola, fare clic su Aggiungi utenti o su Modifica utenti nella barra del titolo Assegnazione team.
- c Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare gli utenti.
- d Assegnare il livello di accesso per i clienti, i contatti e le opportunità.
- e Salvare le modifiche.

**7** Aggiungere un criterio alla regola:

- a Nella barra del titolo Criteri della regola nella pagina Dettaglio regola, fare clic su Nuovo.
- b Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.

La colonna Esempio di questa tabella indica la modalità di compilazione dei campi relativi alla Regola 2 nella figura 1.

Campo	Descrizione	Esempio
Campo	Nome del campo da valutare.  <b>NOTA:</b> se un campo è stato rietichettato, viene visualizzato un nuovo nome di campo.	Fatturato potenziale
Condizion e	Le seguenti condizioni non possono essere utilizzate per campi di date o numerici: Contiene tutti i valori, Contiene valore campo esatto e Non contiene alcun valore.  Le seguenti condizioni possono essere utilizzate solo per campi numerici e di valute: Maggiore o uguale a, Minore o uguale a.  L'operatore Tra può essere utilizzato solo per campi di date.	Maggiore o uguale a
Valore/i	Utilizzare le virgole per separare i valori. Se il valore che si desidera mettere in corrispondenza include una virgola, ad esempio un indirizzo, racchiuderlo tra virgolette.  Se la condizione è Tra, immettere il valore minimo e il valore massimo separati da virgole.	10000

- c Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Per aggiungere ulteriori criteri alla regola, fare clic su Criteri Salva e Nuova regola e tornare al Passo b. Se sono stati definiti più criteri per una regola, il record deve corrispondere a *tutti i criteri* per creare la corrispondenza con la regola.
- Se sono stati immessi tutti i criteri per la regola, fare clic su Salva.

**8** Nella barra del titolo Regola della pagina Dettaglio regola fare clic su Torna a Dettaglio gruppo di regole.

**9** Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, eseguire una delle azioni riportate di seguito.

- Se si desidera aggiungere più regole al gruppo di regole, tornare al Passo 5.
- Se sono state immesse tutte le regole per il gruppo di regole, fare clic su Torna a Elenco gruppo di regole per finire.

**SUGGERIMENTO:** poiché le regole verranno eseguite nell'ordine di visualizzazione nel Gruppo di regole, accertarsi che siano visualizzate nella sequenza corretta. Una volta soddisfatta una regola, le regole successive vengono ignorate.

### **Per modificare, attivare o disattivare un gruppo di regole**

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.

**3** Nella sezione Regole di assegnazione, fare clic sul collegamento per il tipo di regola di assegnazione che si desidera modificare.

Verrà visualizzato un elenco di tutti i gruppi di regole di quel tipo definiti per l'azienda fino a quel momento.

**4** Fare clic sul collegamento Gruppo di regole che si desidera aggiornare.

**5** Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic su Modifica.

**6** Aggiornare i campi e salvare il record.

Le modifiche apportate diventeranno attive a mezzanotte, ora del server Oracle (orario predefinito), oppure nell'ora specificata al momento dell'impostazione dell'aggiornamento dei gruppi di regole di assegnazione.

**ATTENZIONE:** quando si contrassegna un gruppo di regole come *attivo*, il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* l'ultima volta che sono state rilasciate le regole rimane attivo fino al successivo rilascio delle regole. Al successivo rilascio, viene attivato il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* più di recente. Quando si contrassegna un gruppo di regole come *attivo*, non eliminare il gruppo di regole precedentemente attivo fino a quando le regole non vengono rilasciate.

### **Per modificare le regole di assegnazione**

**1** Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic sul collegamento Modifica della regola che si desidera modificare.

**2** Aggiornare i campi.

**NOTA:** è possibile modificare l'ordine in cui le regole vengono valutate modificando il campo Ordine. Nella regola che si desidera modificare, inserire un numero di ordine maggiore di quello della regola che deve precedere la regola che si sta modificando, e minore di quello della regola che deve seguirla.

Ad esempio, se esistono tre regole, ordinate da 1 a 3, e si desidera modificare l'ordine in modo che la regola che attualmente è al numero 1 venga valutata dopo la regola che attualmente è al numero 2, modificare l'ordine della regola numero 1 in un diverso valore, ad esempio 2,1 (o qualsiasi valore maggiore di 2 e minore di 3).

**3** Salvare il record.

## Amministrazione conversione lead

Gli utenti dell'azienda possono convertire i record di lead in record di cliente, contatto e opportunità. Se l'azienda è impostata per l'uso di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, gli utenti potranno convertire i record di lead anche in record di registrazione operazione.

Quando gli utenti convertono un record del lead, possono effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Creare nuovi record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione che vengono collegati in modo automatico al record del lead.
- Collegare il record del lead ai record di cliente e contatto esistenti. Gli utenti selezionano i record che desiderano collegare al lead quando convertono il lead.

È possibile determinare le opzioni disponibili per gli utenti nella pagina di conversione lead creando layout di conversione lead per la pagina e assegnando tali layout ai ruoli utente.

Durante la conversione lead, alcuni valori vengono riportati nei nuovi record per impostazione predefinita. Tuttavia, è possibile estendere la quantità di informazioni riportate mappando campi aggiuntivi, inclusi quelli personalizzati.

Per convertire i lead, gli utenti devono disporre dell'accesso appropriato ai tipi di record e dei privilegi appropriati nel proprio ruolo.

Quando gli utenti rifiutano un lead, devono selezionare un codice di rifiuto nel campo Codice rifiuto nella pagina di rifiuto lead. Per impostazione predefinita, per il campo Codice rifiuto viene fornito un elenco di valori che è possibile modificare o al quale è possibile aggiungere altri valori. Per ulteriori informazioni sull'elenco di selezione Codice rifiuto, vedere [Codice rifiuto per i lead](#) (a pagina 372).

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sull'amministrazione della conversione lead, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Processo di impostazione conversione lead](#) (a pagina 368)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 369)
- [Creazione di layout di conversione lead](#) (vedere "[Creazione dei layout di conversione lead](#)" a pagina 370)

## Processo di impostazione conversione lead

Per definire le impostazioni di conversione e rifiuto lead per utenti e tipi di record, eseguire i task riportati di seguito.

- 1** Se si desidera mappare campi aggiuntivi durante la conversione lead, impostare le nuove mappature.  
Per ulteriori informazioni sulla mappatura dei campi, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione lead](#) (vedere "[Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#)" a pagina 369).
- 2** Se si desidera personalizzare il layout della pagina Converti lead, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Creare i nuovi layout.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout, vedere [Creazione di layout di conversione lead](#) (vedere "[Creazione dei layout di conversione lead](#)" a pagina 370).
  - b** Aggiungere i nuovi layout ai ruoli appropriati.  
Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).
- 3** Assicurarsi che gli utenti dispongano dell'accesso appropriato ai tipi di record e dei privilegi appropriati nel proprio ruolo.  
Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie per la conversione lead, vedere Impostazione di profili di accesso e ruoli per la conversione lead.
- 4** Se si desidera modificare i valori nell'elenco di selezione Codice rifiuto, modificare i valori di campo.  
Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori di campo, vedere [Creazione e modifica dei campi](#) (vedere "[Creazione e modifica di campi](#)" a pagina 84). Per ulteriori informazioni sull'elenco di selezione Codice rifiuto, vedere [Codice rifiuto per i lead](#) (a pagina 372).

## Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead

Gli utenti dell'azienda possono convertire i record di lead in record di cliente, contatto e opportunità. Se l'azienda è impostata per l'uso di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, gli utenti potranno convertire i record di lead anche in record di registrazione operazione.

Quando gli utenti convertono i lead in record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione, alcuni valori vengono trasferiti nei nuovi record per impostazione predefinita. È tuttavia possibile estendere la quantità di informazioni interessata da questa funzione mediante la mappatura di campi aggiuntivi, compresi i campi personalizzati.

**NOTA:** non mappare i campi di collegamento Web per la conversione dei lead. I campi di collegamento Web non contengono dati, ma script per i collegamenti su cui gli utenti possono fare clic per eseguire azioni specifiche. Il contenuto dei campi di collegamento Web non può essere trasferito nei nuovi record durante la conversione di un lead.

Quando gli utenti convertono un record di lead, i valori presenti nei campi mappati vengono trasferiti secondo le modalità descritte di seguito.

- Quando gli utenti creano nuovi record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione, i valori dei campi mappati nel record del lead vengono trasferiti nei campi specificati del nuovo record.

- Quando gli utenti collegano il record del lead ai record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione esistenti selezionati durante la conversione del lead, i campi nei record esistenti che contengono già un valore rimangono immutati, mentre i campi vuoti vengono aggiornati con il valore del campo lead mappato.

### Informazioni su campi dell'elenco di selezione e valori personalizzati

È possibile mappare campi dell'elenco di selezione dal record lead ai campi di testo (lunghi o brevi) su record di cliente, contatto, opportunità e registrazione operazione o a un campo dell'elenco di selezione con valori identici.

**Procedure preliminari.** L'esecuzione della procedura riportata di seguito è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Regole dati e assegnazione.

### *Per mappare campi aggiuntivi durante la conversione di un record del lead*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali fare clic su Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione conversione lead fare clic su Mappatura conversione lead.
- 4 Nella pagina Mappatura conversione lead, selezionare i campi da mappare.
- 5 Per ripristinare la mappatura alle impostazioni predefinite, fare clic sul pulsante Predefinito nella barra del titolo.
- 6 Fare clic su Salva.

### Creazione dei layout di conversione lead

È possibile specificare le opzioni disponibili per gli utenti quando convertono i lead, creando layout personalizzati per la pagina Converti lead e quindi assegnando i layout ai ruoli utente.

**NOTA:** per convertire i lead in clienti, contatti, opportunità o registrazioni operazioni, gli utenti devono inoltre disporre delle impostazioni appropriate nei profili di accesso e nel ruolo. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie per la conversione dei lead, vedere Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead.

La tabella riportata di seguito mostra le opzioni che è possibile rendere disponibili nella pagina Converti lead.

Tipo di record	Opzioni
Cliente	Non convertire in cliente Utilizza cliente esistente Creazione automatica nuovo cliente

Tipo di record	Opzioni
<b>Contatto</b>	Utilizza contatto esistente Crea automatica nuovo contatto
<b>Opportunità</b>	Non convertire in opportunità Creazione automatica nuova opportunità
<b>Registrazione operazione</b>	Non creare registrazione operazione Creazione automatica registrazione operazione  <b>NOTA:</b> le opzioni Registrazione operazione possono essere applicate solo se l'azienda è impostato per l'utilizzo di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Viene fornito un layout standard include tutte le opzioni necessarie per i clienti, i contatti e le opportunità, ma non quelle per le registrazioni operazioni. È possibile copiare il layout standard e quindi modificare la copia, ma non è possibile modificare o eliminare il layout standard.

A seconda delle opzioni rese disponibili per un tipo di record, le sezioni del tipo di record nella pagina di conversione lead vengono interessate come riportato di seguito.

- Se non si rende disponibile alcuna opzione per un tipo di record, la pagina di conversione lead non include una sezione per quel tipo di record.
- Se si rende disponibile solo l'opzione Non convertire in cliente per il tipo di record Cliente, la sezione Clienti non viene visualizzata nella pagina.
- Se si rende disponibile solo l'opzione Non convertire in opportunità per il tipo di record Opportunità, la sezione Opportunità non viene visualizzata nella pagina.
- (Applicabile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se si rende disponibile solo l'opzione Non creare registrazione operazione per il tipo di record Registrazione operazione, la sezione Registrazione operazione non verrà visualizzata nella pagina.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Regole dati e assegnazione.

### **Per creare un layout di conversione lead**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic su Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione conversione lead, fare clic su Layout conversione lead.
- 4 Nella pagina Layout conversione lead fare clic su Nuovo layout.
- 5 Nel Passo 1, Nome layout:

- a** Immettere il nome per il layout.
- b** Facoltativamente immettere una descrizione per il layout.
- c** Se si desidera che questo diventi il layout predefinito per tutti gli utenti, selezionare la casella di controllo Layout predefinito conversione lead.

**NOTA:** per impostazione predefinita, il layout di conversione lead standard fornito in Oracle CRM On Demand agisce da layout di conversione lead predefinito per l'azienda a meno che un altro layout non sia stato contrassegnato come predefinito. Se si crea un altro layout e si seleziona la casella di controllo Layout predefinito per il nuovo layout, il layout di conversione lead standard non sarà più il layout predefinito. Pertanto, il layout di conversione lead standard è il layout predefinito per l'azienda solo quando la casella di controllo Layout predefinito è deselezionata per altri layout. Tuttavia, la casella di controllo Layout predefinito per il layout di conversione lead standard rimane sempre deselezionata, anche quando viene utilizzata come impostazione predefinita.

- 6** Nel Passo 2, Seleziona azioni, evidenziare il tipo di record per il quale si desidera selezionare le azioni (Cliente, Contatto, Opportunità o Registrazione operazione) nella sezione Tipi di record conversione lead, quindi fare clic sulle frecce per spostare le azioni che si desidera visualizzare nella pagina dalla sezione Azioni disponibili conversione lead alla sezione Azioni selezionate conversione lead. Ripetere questo passo per ciascun tipo di record.
- 7** Nel Passo 3, Conferma, rivedere le selezioni e, se necessario, tornare al Passo 2, Seleziona azioni per modificare le selezioni.
- 8** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

### Codice rifiuto per i lead

Quando gli utenti rifiutano un lead, devono selezionare un codice di rifiuto nel campo Codice rifiuto nella pagina di rifiuto lead. Possono anche immettere una descrizione testuale per indicare il motivo del rifiuto nel campo Motivo del rifiuto. Se un utente seleziona il valore *Altro* nel campo Codice rifiuto, il campo Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio e l'utente deve immettere una descrizione del motivo per il quale il lead è stato rifiutato. In caso contrario, il campo Motivo del rifiuto è facoltativo.

Per impostazione predefinita, per il campo Codice rifiuto viene fornito un elenco di valori che è possibile modificare o al quale è possibile aggiungere altri valori. I valori predefiniti sono i seguenti:

- Contatto terze parti
- Non contattare di nuovo
- Duplica
- Contatto irraggiungibile
- Contatto inappropriato
- Dati insufficienti
- N. telefono non valido
- Nessuna opportunità aziendale
- Opportunità in corso



- Altro
- Contatto recente (<30 giorni)
- Errore immissione dati/sistema
- Già proprietario del prodotto
- Criteri dest. non rispettati

Per informazioni sulla modifica dei valori dell'elenco di selezione, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).

**NOTA:** se si rinomina il valore *Altro*, il campo Motivo del rifiuto diventa ancora un campo obbligatorio quando l'utente seleziona il valore ridenominato nella pagina di rifiuto lead.

## Impostazione della definizione della previsione

Le previsioni in Oracle CRM On Demand automatizzano la generazione di previsioni delle vendite in base alle impostazioni definite dall'utente. Le previsioni vengono generate automaticamente su base settimanale o mensile. Ogni previsione generata viene salvata nell'archivio, fornendo un record storico a cui poter fare riferimento e che è possibile analizzare.

Ogni previsione è uno snapshot di informazioni sul fatturato e sul fatturato potenziale per il trimestre. Le previsioni consentono ai professionisti delle vendite e ai responsabili di tenere traccia delle prestazioni di vendita trimestrali rispetto alle quote pianificate, il fatturato chiuso effettivo e il fatturato previsto, in base allo stato corrente delle opportunità di vendita.

I partecipanti alle previsioni vengono scelti in base al ruolo. La struttura gerarchica dell'azienda e i ruoli scelti per i partecipanti alla previsione devono essere impostati in modo che i partecipanti facciano riferimento a un utente di livello superiore. In genere, l'utente di livello superiore è il vice presidente o l'amministratore delegato (CEO) dell'azienda.

Quando si genera una previsione, Oracle CRM On Demand avvisa i dipendenti che la previsione è stata creata ed è pronta per la revisione inviando un avviso su La mia home page per ogni partecipante per due giorni. Per estendere il periodo in cui l'avviso viene visualizzato, aggiornare il campo Data di scadenza per quell'avviso. Per informazioni sugli avvisi, vedere [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale](#) (a pagina 52).

## Come determinare il tipo di previsione

L'azienda può basare le proprie previsioni su uno qualsiasi dei seguenti elementi: opportunità, prodotti, clienti o contatti. Sono disponibili i tipi di previsione riportati di seguito.

- Prodotto opportunità
- Fatturato opportunità
- Fatturato cliente
- Fatturato contatto

L'azienda può generare più tipi di previsione per le date di previsione specificate e impostate per la generazione della previsione. Quando si selezionano le impostazioni di previsione per l'azienda si determinano i tipi di previsione che verranno utilizzati dall'intera azienda.

**NOTA:** ogni tipo di previsione prevede l'esecuzione di determinate azioni da parte del personale di vendita. È pertanto importante comunicare i tipi di previsione che si prevede di utilizzare prima che il personale di vendita inizi a creare i record delle opportunità, dei clienti e dei contatti.

### Previsioni prodotto opportunità

Le previsioni prodotto opportunità riguardano i prodotti collegati a un'opportunità. I numeri delle previsioni prodotto opportunità vengono calcolati in base ai campi Quantità, Fatturato e Fatturato previsto di tutti i prodotti di cui è proprietario un partecipante e che indicano un tipo di fatturato di cui è previsto il riconoscimento durante il periodo di previsione. Il report del fatturato per un prodotto può essere eseguito una volta o per più periodi di tempo.

Le previsioni prodotto opportunità richiedono che i funzionari commerciali colleghino i prodotti ai propri record di opportunità. I funzionari commerciali devono inoltre fornire i dati relativi alla quantità e al prezzo di acquisto, oltre alle date di inizio e di chiusura, per indicare i prodotti che desiderano includere nelle previsioni.

Per essere incluso nella previsione, un record di prodotto opportunità deve avere le caratteristiche riportate di seguito.

- Disporre di una data di chiusura che rientri nel periodo della previsione
- Essere di proprietà di un partecipante alla previsione

Affinché i valori di un record contribuiscano al fatturato previsione dell'azienda, è necessario fornire informazioni aggiuntive. Per informazioni dettagliate, vedere Informazioni sulle opportunità e le previsioni.

Impostare una previsione prodotto opportunità se l'azienda desidera effettuare una volta o in modo ricorrente la previsione del fatturato basato su prodotti.

### Previsione fatturato opportunità

Le previsioni fatturato opportunità riguardano il fatturato immesso nei record di fatturato. I numeri delle previsioni vengono calcolati in base ai campi Fatturato e Fatturato previsto di tutti i record di opportunità, in cui si applicano le condizioni riportate di seguito.

- L'opportunità dispone di una data di chiusura che rientra nel periodo della previsione.
- Una delle condizioni riportate di seguito è vera.
  - L'opportunità appartiene a un partecipante alla previsione.
  - Un partecipante alla previsione è membro del team opportunità e dispone di una quota del fatturato di opportunità maggiore dello zero percento (ovvero il valore del campo % frazionamento della pagina Team opportunità è maggiore di zero).

**NOTA:** per garantire la condivisione del fatturato di opportunità tra i membri del team è necessario selezionare la casella di controllo **Abilita frazionamento fatturato opportunità nel profilo dell'azienda**.

Le previsioni fatturato opportunità richiedono che i funzionari commerciali inseriscano i valori appropriati nei campi Fatturato e Data di chiusura per indicare le opportunità da includere nelle previsioni. Eventuali prodotti collegati vengono ignorati nella previsione.

Affinché i valori di un record contribuiscano al fatturato previsione dell'azienda, è necessario fornire informazioni aggiuntive. Per informazioni dettagliate, vedere Informazioni su opportunità e previsioni.

Impostare una previsione fatturato opportunità se si desidera prevedere il fatturato totale delle opportunità, indipendentemente dall'importo del fatturato generato dai singoli prodotti.

### **Previsioni fatturato cliente e contatto**

Le previsioni fatturato cliente e contatto riguardano il fatturato indicato nei record di fatturato collegati ai record cliente o contatto. I numeri delle previsioni vengono calcolati in base ai campi Fatturato e Fatturato previsto dei record che soddisfano i criteri per l'inclusione nella previsione. Per essere incluso nella previsione, un record di fatturato cliente o contatto deve soddisfare le condizioni riportate di seguito.

- Il record deve appartenere a un partecipante alla previsione.
- Il record deve avere lo stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione del record deve essere selezionato.
- Il record non può essere collegato a un'opportunità.
- Il record deve indicare fatturato pianificato per il riconoscimento nel periodo di previsione.

Il report del fatturato per un cliente o un contatto può essere eseguito un'unica volta o essere impostato in modo che sia ricorrente nel tempo. Le previsioni fatturato cliente e contatto richiedono che gli utenti colleghino i fatturati ai relativi record cliente o contatto. Gli utenti devono inoltre aggiornare i campi Data di apertura/chiusura, Stato e Previsione sul record fatturato per indicare quali prodotti desiderano includere nelle previsioni.

Affinché i valori di un record contribuiscano al fatturato previsione dell'azienda, è necessario fornire informazioni aggiuntive. Per informazioni dettagliate, vedere *Come tenere traccia del fatturato in base ai clienti* e *Come tenere traccia del fatturato in base ai contatti*.

Impostare una previsione fatturato cliente o contatto se l'azienda desidera effettuare la previsione del fatturato una volta o in modo ricorrente.

### **Selezione della durata della previsione**

È possibile configurare le previsioni per visualizzare le proiezioni di fatturato per massimo quattro trimestri. La funzione di previsione estesa consente di visualizzare una previsione per il trimestre corrente e per uno, due o tre trimestri successivi.

Per impostazione predefinita, la durata della previsione viene impostata su un singolo trimestre (solo il trimestre corrente è incluso nella previsione). Quando si modifica l'impostazione della durata per includere più trimestri, la previsione include il trimestre corrente e i trimestri futuri. Ad esempio, se si seleziona una durata della previsione costituita da due trimestri, la previsione include il trimestre corrente e il trimestre successivo.

### **Designazione dei ruoli della previsione**

Nell'ambito della definizione della previsione è necessario selezionare i ruoli da includere. Quando si aggiunge un ruolo alla definizione della previsione, tutti gli utenti ai quali è stato assegnato il ruolo vengono designati come partecipanti alla previsione.

Impostazione degli utenti per le previsioni

- Gli utenti che si desidera includere nelle previsioni dell'azienda devono essere impostati correttamente. I record di tali utenti devono soddisfare le condizioni riportate di seguito.
- Il campo Ruolo del record deve contenere un valore valido.
  - Il campo Riporta a oppure Riporta a (Alias) deve contenere un valore valido, a seconda di quale campo appare nella pagina di layout per il record utente.
  - Lo stato dell'utente deve essere impostato su Attivo a meno che non si selezioni l'opzione per consentire le previsioni per gli utenti inattivi.


**ATTENZIONE:** se uno qualsiasi degli utenti inclusi nella previsione è impostato in modo errato, l'intera previsione non riuscirà.

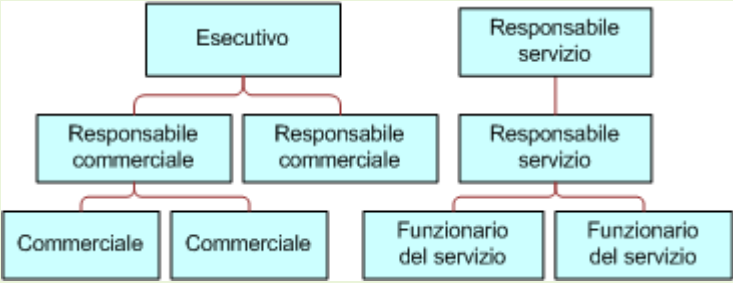
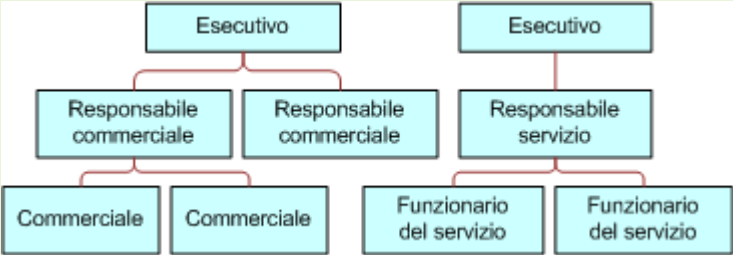
Esempi di strutture gerarchiche e di ruoli per le previsioni

Per generare le previsioni è necessario impostare in modo corretto la struttura gerarchica dell'azienda. La gerarchia di previsione è basata sulla gerarchia specificata nel campo Riporta a o Riporta a (Alias) nei record utente. Tutti i partecipanti alla previsione, ad eccezione di un utente di livello superiore, sono subordinati a un altro partecipante, per far sì che tutte le singole previsioni siano secondarie rispetto a una previsione che interessa l'intera azienda. Se vi sono più partecipanti alla previsione che non riportano a un altro partecipante alla previsione oppure se un responsabile con partecipanti alla previsione come report diretti ha uno stato Inattivo, la previsione non riuscirà.

**NOTA:** se la previsione non può essere generata a causa di un problema della struttura di report, il contatto principale (indicato sul profilo aziendale) riceve una notifica via e-mail dal supporto clienti. Dopo aver corretto la struttura gerarchica e aver aggiornato la previsione, quest'ultima viene generata automaticamente quella notte, anche se non si tratta della notte dedicata alla previsione.

Nella tabella che segue viene illustrata la struttura gerarchica e le combinazioni dei ruoli dei partecipanti che consentono e non consentono la generazione delle previsioni.

Per questa struttura gerarchica	La previsione ha esito positivo o negativo	Motivo
	<p>Viene generata con questa combinazione di ruoli:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Esecutivo</li><li>■ Responsabile vendite</li><li>■ Funzionario commerciale campo</li></ul> <p>Non viene generata con questa combinazione di ruoli:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Responsabile vendite</li></ul>	<p>I partecipanti fanno riferimento a un partecipante di livello superiore.</p> <p>I partecipanti non fanno riferimento a un partecipante. I partecipanti non fanno riferimento a un partecipante, bensì a due responsabili delle</p>

Per questa struttura gerarchica	La previsione ha esito positivo o negativo	Motivo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funzionario commerciale campo</li> </ul>	vendite.
	Non viene generata con questa combinazione di ruoli: <ul style="list-style-type: none"> <li>Esecutivo</li> <li>Funzionario commerciale campo</li> </ul>	I funzionari commerciali campo fanno riferimento a un responsabile vendite che non è un partecipante.
	Viene generata con questa combinazione di ruoli: <ul style="list-style-type: none"> <li>Esecutivo</li> <li>Responsabile vendite</li> <li>Funzionario commerciale campo</li> </ul>	I partecipanti fanno riferimento a un partecipante.
	Non viene generata con questa combinazione di ruoli: <ul style="list-style-type: none"> <li>Esecutivo</li> <li>Responsabile vendite</li> <li>Funzionario commerciale campo</li> </ul>	Due partecipanti non hanno alcun superiore. Solo un partecipante alla previsione, nella parte superiore della struttura, può non essere subordinato ad altri partecipanti.

### Inclusione di utenti inattivi nelle previsioni

Le previsioni possono includere sia gli utenti inattivi che gli utenti attivi. Quando si imposta la definizione della previsione, si indica se gli utenti inattivi devono essere inclusi nelle previsioni.

### Consentire ai responsabili di inviare le previsioni per i propri subordinati diretti

Durante l'impostazione della definizione della previsione, si indica se i responsabili possono inviare in modo automatico le previsioni per i subordinati diretti quando inviano le proprie.

### Previsioni e calendari fiscali personalizzati

Quando si usano calendari fiscali personalizzati, per la generazione delle previsioni viene usata la definizione del calendario fiscale personalizzato dell'azienda, pertanto i mesi del periodo di previsione vengono allineati ai mesi del calendario fiscale personalizzato.

L'amministratore dell'azienda deve creare un record di calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale si desidera creare previsioni in Oracle CRM On Demand. Se non viene creato il numero sufficiente di calendari fiscali necessari per supportare la durata di previsione selezionata, la generazione della serie di previsione e la creazione delle previsioni verranno impediti.

**NOTA:** se la generazione della previsione non riesce a causa del numero insufficiente dei calendari fiscali, il contatto principale, indicato nel profilo dell'azienda, riceve una notifica e-mail dal supporto clienti. Dopo la creazione dei record di calendario fiscale per supportare la definizione della previsione e l'aggiornamento della definizione della previsione, la previsione viene creata in modo automatico nel corso della notte, anche se non si tratta della notte dedicata alla previsione.

### Informazioni sulle notifiche e-mail per previsioni non riuscite

Nelle notifiche e-mail che vengono inviate per le previsioni non riuscite, l'indirizzo del mittente è sempre donotreply@crmondemand.com e il campo Mittente è sempre impostato su support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand aggiunge una stringa a ciascun messaggio e-mail in modo che sia possibile tenerne traccia nel sistema di consegna e-mail di Oracle. Se il destinatario tenta di rispondere al messaggio e-mail, nel campo A della risposta viene inserito in modo automatico l'indirizzo support@crmondemand.com.

La procedura seguente descrive le modalità di impostazione della definizione della previsione.

### Per impostare la definizione della previsione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione previsioni, fare clic su Definizione previsione.
- 4 Nella pagina Definizione previsione, fare clic su Aggiorna.
- 5 Nel passo 1, Seleziona tipi di previsione, selezionare la casella di controllo Attivo per ogni tipo di previsione che si desidera generare.

L'azienda può definire la previsione del fatturato di vendita basato sui prodotti opportunità, sul fatturato opportunità, sul fatturato clienti e sul fatturato contatti.

- 6 Nel passo 2, Seleziona frequenza previsione:
  - a selezionare la durata della previsione nel campo Durata previsione.

**NOTA:** la durata di ogni trimestre dipende dalle impostazioni di calendario fiscale selezionate per l'azienda. La data di inizio e la data di fine della durata della previsione verranno calcolate in base alla data di inizio del calendario fiscale e al tipo di calendario fiscale impostato nel profilo dell'azienda. Per il tipo di calendario fiscale di Calendario fiscale personalizzato, le date di inizio e fine dipendono dal calendario fiscale definito dall'amministratore dell'azienda.

- b** Nel campo Crea snapshot previsione ogni specificare la frequenza di creazione preferenziale per lo snapshot di previsione.

È possibile selezionare previsioni settimanali o mensili.

**NOTA:** se si seleziona Mese, la lunghezza del mese verrà determinata dal tipo di calendario fiscale selezionato per l'azienda.

- c** Selezionare il giorno del mese o della settimana in cui deve essere creato lo snapshot di previsione nel campo Giorno snapshot previsione.

Le previsioni vengono generate all'inizio del giorno selezionato, ovvero un minuto dopo la mezzanotte, nel fuso orario della sede ospitante. Se la previsione è di tipo mensile e il mese corrente non contiene il giorno selezionato come giorno per la generazione della previsione, Oracle CRM On Demand corregge opportunamente lo snapshot per generare una previsione nell'ultimo giorno del mese. Ad esempio, se il Giorno snapshot previsione è impostato su 30 e il mese corrente è febbraio, Oracle CRM On Demand regola lo snapshot della previsione in modo da generare la previsione il 28 del mese.

## 7 Nel passo 3, Seleziona ruoli previsione:

- a** aggiungere i ruoli per gli utenti che dovranno partecipare alla previsione all'area dei ruoli di previsione. Fare clic sulle frecce per spostare ruoli aziendali all'elenco Ruoli di previsione.
- b** Per consentire le previsioni per gli utenti inattivi, selezionare la casella di controllo Consenti previsioni per utenti inattivi.
- c** Per consentire ai responsabili di inviare in modo automatico le previsioni per i subordinati diretti, selezionare la casella di controllo Invio automatico previsioni al team con invio responsabile.

## 8 Fare clic su Fine.

- 9** Sulla pagina Definizione previsione, verificare i dettagli della previsione rivedendo la frequenza dello snapshot della previsione, il giorno dello snapshot della previsione, le prossime date serie previsione e l'elenco dei partecipanti della serie di previsione.

**ATTENZIONE:** dopo aver impostato la definizione della previsione, determinate modifiche apportate ai record utente o ai calendari fiscali richiedono l'aggiornamento delle impostazioni della definizione della previsione. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento della definizione della previsione \(a pagina 379\)](#).

## Aggiornamento della definizione della previsione

È possibile aggiornare la definizione della previsione dell'azienda per modificare la frequenza di previsione, aggiungere o rimuovere i ruoli e così via. Inoltre, quando vengono apportate determinate modifiche ai record utente oppure se il calendario fiscale viene modificato, l'aggiornamento della definizione della previsione si rivela necessario in modo che tali modifiche vengano incorporate.

L'aggiornamento della definizione della previsione deve essere obbligatoriamente eseguito in seguito a una delle modifiche riportate di seguito.

- Modifica del responsabile di un partecipante alla previsione. Memorizzazione delle informazioni sul responsabile nel record utente del partecipante alla previsione nel campo Riporta a o nel campo Riporta a (alias), a seconda del campo visualizzato nel layout di pagina per il record utente.

Se viene modificato il responsabile per un partecipante alla previsione, è necessario aggiornare la definizione della previsione come riportato di seguito.

- Se il ruolo assegnato al nuovo manager non è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiungerlo alla definizione della previsione.
- Se il ruolo assegnato al nuovo manager è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiornare la definizione della previsione in modo che la nuova struttura gerarchica venga presa in considerazione nelle previsioni future.

**NOTA:** la gerarchia dei partecipanti alla previsione deve includere i responsabili di tutti ad eccezione della persona di livello superiore.

- Gli utenti partecipanti presenti nella gerarchia di previsione vengono disattivati.

Quando un dipendente lascia l'azienda, è necessario modificarne lo stato, impostandolo su Inattivo. Se il dipendente inattivo era un responsabile della gerarchia di previsione, dovrà essere aggiornato anche il record utente di qualsiasi partecipante alla previsione che costituisce un subordinato diretto di tale dipendente.

In questo caso è necessario aggiornare la definizione della previsione come riportato di seguito.

- Se il ruolo assegnato al nuovo manager non è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiungerlo alla definizione della previsione.
- Se il ruolo assegnato al nuovo manager è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiornare la definizione della previsione in modo che la nuova struttura gerarchica venga presa in considerazione nelle previsioni future.

**NOTA:** se la definizione della previsione consente le previsioni per gli utenti inattivi, non occorre aggiornarla quando un partecipante alla previsione viene reso inattivo.

- È stata effettuata l'aggiunta o la rimozione di utenti dai ruoli inclusi nella definizione della previsione.

In questo caso è necessario eseguire soltanto l'aggiornamento della definizione in modo le modifiche vengano incorporate.

- Sono state apportate modifiche al calendario fiscale.

In questo caso è necessario eseguire soltanto l'aggiornamento della definizione in modo le modifiche vengano incorporate.

**NOTA:** è necessario aggiornare la definizione della previsione quando si apporta una modifica al calendario fiscale, indipendentemente dal tipo di calendario fiscale, standard o personalizzato, utilizzato dall'azienda.

**NOTA:** quando si effettua una qualsiasi delle modifiche descritte qui in Oracle CRM On Demand, le previsioni generate riflettono le modifiche solo dopo l'aggiornamento della definizione della previsione.

La procedura seguente descrive le modalità di aggiornamento della definizione della previsione.

### **Per aggiornare la definizione della previsione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.



- 3 Nella sezione Amministrazione previsioni, fare clic su Definizione previsione.
- 4 Nella pagina Definizione previsione, fare clic su Aggiorna.
- 5 Nel passo 1, Seleziona tipi di previsione, apportare le modifiche necessarie.
- 6 Fare clic sul passo 2, Seleziona frequenza previsione.
- 7 Apportare le eventuali modifiche necessarie nel passo Seleziona frequenza previsione.
- 8 Fare clic sul passo 3, Seleziona ruoli previsione.
- 9 Apportare le eventuali modifiche necessarie nel passo Seleziona ruoli previsione.
- 10 Fare clic su Fine.

La definizione della previsione viene aggiornata in modo automatico e il riepilogo della definizione, compreso l'elenco aggiornato dei partecipanti alla previsione, viene visualizzato nella pagina Definizione previsione.

## Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita

È possibile creare una metodologia di vendita personalizzata che rifletta i requisiti e la complessità dell'ambiente di vendita e che guidi i funzionari commerciali durante la lavorazione degli affari nelle diverse fasi di vendita.

È possibile modificare le informazioni relative alle fasi di vendita per riflettere il processo di vendita o le pratiche commerciali dell'azienda. Quando i dipendenti creano e aggiornano le opportunità, selezionano una fase di vendita che rappresenta la posizione in cui si colloca l'opportunità nel processo di vendita. Ogni fase di vendita è legata a una percentuale. Questa informazione viene utilizzata in prospetti e previsioni, incluso pipeline e calcoli relativi al fatturato previsto e al fatturato chiuso.

Nell'ambito del processo di personalizzazione dei valori delle fasi di vendita, è possibile:

- Rinominare le fasi di vendita
- Aggiungere o eliminare fasi di vendita
- Modificare la sequenza delle fasi di vendita
- Modificare le percentuali di probabilità associate alle fasi di vendita

## Informazioni sui processi di vendita

Alcuni ambienti di vendita richiedono un solo processo di vendita con un insieme di fasi di vendita. Altri ambienti di vendita sono più complessi e richiedono più processi di vendita con fasi di vendita distinte per ogni processo. Ad esempio, i funzionari commerciali interni potrebbero seguire un processo di vendita diverso da quello seguito dai funzionari commerciali di campo.

Inoltre, i funzionari commerciali potrebbero avere bisogno di seguire processi di vendita diversi per diversi tipi di opportunità. Ad esempio, quando i funzionari commerciali vendono una parte di un'attrezzatura, potrebbero avere bisogno di seguire un processo di vendita più lungo e in più fasi. Ma quando vendono un contratto di servizio, il processo potrebbe essere più breve e con minori fasi di vendita.

Per definire ulteriormente la metodologia di vendita, è possibile definire serie di fasi di vendita come processi e collegare ciascun processo a uno dei seguenti elementi:

- Tipo di opportunità
- Ruolo dell'utente

In tal modo è possibile personalizzare il processo di vendita e le fasi di vendita con ciascun processo per tipi di opportunità o ruoli utente diversi.

**Esempio:** il funzionario commerciale crea una nuova opportunità. Al momento dell'immissione di informazioni sull'opportunità, seleziona Servizio dalle opzioni di Tipo di opportunità. Ciò determina la visualizzazione del processo di vendita appropriato per quel tipo di opportunità.

**NOTA:** il processo di vendita basato su un tipo di opportunità consente di eseguire l'override del processo di vendita predefinito basato sul ruolo di un utente. In altre parole, quando un dipendente crea un'opportunità, il processo di vendita predefinito per il suo ruolo viene assegnato a quella opportunità. Se seleziona quindi un tipo di opportunità a cui è assegnato un processo di vendita, tale processo viene gestito in base al tipo di opportunità selezionato.

### Informazioni sulle categorie delle fasi di vendita

È inoltre possibile impostare categorie di fasi di vendita, ad esempio Fase 1, 2 o 3, da collegare a fasi di vendita specifiche in processi di vendita diversi. Laddove è necessario consolidare informazioni provenienti da processi diversi, è possibile eseguire prospetti sulle categorie di fasi di vendita e fornire una vista accurata del pipeline nei ruoli e tipi di opportunità.

### Informazioni su Responsabile processo per fase vendita

Utilizzando Responsabile processo per fase vendita è possibile guidare il team nell'inserimento delle informazioni necessarie in modo preciso per ogni fase di vendita. Elaborazione informazioni fornisce ai dipendenti passi specifici da seguire e informazioni utili, come documenti, modelli e informazioni sulla concorrenza. È inoltre possibile applicare le informazioni raccolte in base al progresso delle opportunità nell'ambito del ciclo di vendita. Inoltre, quando un record opportunità viene salvato, è possibile specificare che determinati task vengano creati automaticamente e visualizzati nell'elenco task del dipendente.

Nell'ambito di Responsabile processo per fase vendita è possibile:

- Aggiungere informazioni per ogni fase di vendita cui i dipendenti accedono tramite il pulsante Istruzioni
- Impostare i requisiti per ogni fase di vendita, ad esempio i campi da compilare. I campi da compilare fungono da prerequisiti prima del salvataggio dell'opportunità in una nuova fase.
- Impostare i task automatici generati quando i dipendenti salvano le proprie opportunità in fasi di vendita diverse.

Se si modificano uno o più nomi delle fasi di vendita dopo aver distribuito il sistema, tutti i record precedenti mantengono la fase di vendita assegnata fino a quando non vengano aggiornati manualmente.

**NOTA:** per modificare i valori dell'elenco di selezione predefiniti per il campo % di probabilità, è necessario modificare il campo dalla pagina Impostazione campo opportunità (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 97)).

Durante l'impostazione della metodologia di vendita, seguire questa procedura generale.

- 1 Impostare le categorie delle fasi di vendita (se si dispone di più processi di vendita).
- 2 Impostare il processo o i processi di vendita.
- 3 Impostare le fasi di vendita per ogni processo di vendita.
- 4 Impostare la funzionalità di assistenza per le fasi di vendita.

#### **Procedure preliminari.**

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Definizione fase di vendita.
- Se si desidera assegnare un processo di vendita in base al campo Tipo di opportunità, accertarsi che i valori dell'elenco di selezione siano quelli desiderati. I valori predefiniti di Tipo di opportunità sono Rinnovo e Nuove attività. Per istruzioni sulla personalizzazione dei valori dell'elenco di selezione, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 97).

Accertarsi inoltre che il campo Tipo di opportunità venga visualizzato nel layout di pagina per ciascun ruolo con il quale si desidera utilizzarlo. Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

#### **Per impostare una categoria di fasi di vendita (facoltativo)**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Categorie di vendita.
- 4 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5 Nella pagina Categorie fase di vendita fare clic su Nuovo per creare una nuova categoria oppure selezionare Modifica dal menu a livello di record per la categoria che si desidera modificare.
- 6 Fornire le necessarie informazioni nella pagina Modifica categoria fase di vendita o Nuova categoria fase di vendita.

Campo	Descrizione
Categoria fase	Il nome della categoria di fasi di vendita.
Ordine	La sequenza delle categoria di fasi di vendita visualizzate in Oracle CRM On Demand Answers.

Campo	Descrizione
Contrassegna per traduzione	<p>(Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</p> <p>Quando si aggiunge un nuovo nome di categoria della fase di vendita, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura. I nuovi nomi aggiunti automaticamente vengono visualizzati (senza parentesi e in testo nero) nelle altre lingue attivate.</p> <p>Se si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione quando si aggiorna il nome di una categoria della fase di vendita, il nome aggiornato viene visualizzato negli elenchi di selezione per le altre lingue attivate (in testo blu con parentesi) finché le versioni tradotte non vengono immesse manualmente. Il testo blu consente di tenere traccia dei termini da tradurre.</p> <p>Se non si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome aggiornato non viene visualizzato nelle altre lingue, che non vengono influenzate dalle modifiche apportate in questa pagina.</p>

- 7** Salvare il record.
- 8** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto della nuova categoria di fasi di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Selezionare la lingua dall'elenco Lingua traduzione.
  - b** Fare clic sul collegamento Modifica della categoria di fasi di vendita.
  - c** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Categoria fase e fare clic su Salva.

### **Per impostare un processo di vendita**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4** Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5** Nella pagina Elenco processi di vendita fare clic su Nuovo per creare un nuovo processo di vendita oppure selezionare Modifica dal menu a livello di record del processo di vendita da modificare.
- 6** Fornire le necessarie informazioni nella pagina Modifica processo di vendita.

Campo	Descrizione
Processo di vendita predefinito	Processo di vendita predefinito dell'azienda. Se non sono assegnati altri processi di vendita al ruolo utente o al tipo di opportunità per il record, viene utilizzato questo processo di

Campo	Descrizione
	vendita.
Contrassegna per traduzione	(Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**7** Fare clic su Salva.

**8** Per collegare il processo di vendita a un valore del campo Tipo di opportunità:

- a** Nella pagina Elenco processo di vendita, fare clic sul Nome processo di vendita a cui si desidera effettuare il collegamento.
- b** Nella barra del titolo Tipi di opportunità associate, fare clic su Aggiungi.
- c** Selezionare il Tipo di opportunità, quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** a ciascun tipo di opportunità è possibile collegare un solo processo di vendita. Successivamente, il valore del tipo di opportunità viene rimosso dall'elenco di selezione per consentirne la selezione con altri processi di vendita. In tal modo viene impedito che si colleghino più processi di vendita a un tipo di opportunità

Se per i dipendenti sono presenti record con il campo Tipo di opportunità corrispondente al valore selezionato, essi visualizzano le fasi di vendita per il processo.

**9** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo processo di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito

- a** Ritornare alla pagina Elenco processo di vendita.
- b** Selezionare la lingua dall'elenco Lingua traduzione.
- c** Fare clic sul collegamento Modifica del processo di vendita.
- d** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Processo di vendita e fare clic su Salva.

**10** Per selezionare il processo di vendita da utilizzare come predefinito:

- a** Nella pagina Elenco processi di vendita fare clic sul collegamento Nome processo di vendita del processo di vendita da impostare come predefinito.
- b** Fare clic su Modifica.
- c** Selezionare la casella di controllo Processo di vendita predefinito.
- d** Salvare il record.

**NOTA:** questo processo di vendita viene visualizzato per record o ruoli cui non sono collegati altri processi di vendita.

### Per impostare le fasi di vendita per un processo di vendita

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4 Nella pagina Elenco processo di vendita, fare clic sul collegamento Nome processo di vendita.
- 5 Per impostare una fase di vendita:
  - a Nella barra del titolo Fase di vendita fare clic su Nuovo per creare una nuova fase di vendita oppure selezionare Modifica nel menu a livello di record della fase di vendita da modificare.
  - b Nella pagina Modifica fase di vendita, completare le informazioni richieste.

Campo	Descrizione
Probabilità predefinita	<p>Una percentuale che indica la certezza di chiudere l'operazione con il fatturato specificato alla data di chiusura prevista. Per impostazione predefinita, la probabilità assegnata a un'opportunità viene regolata automaticamente in base alla fase di vendita dell'opportunità. Gli utenti possono sovrascrivere manualmente questo valore, ma quando un utente seleziona una nuova fase di vendita per l'opportunità, il valore nel campo della percentuale di probabilità dell'opportunità viene aggiornato automaticamente al valore di probabilità predefinito per la nuova fase di vendita.</p> <p><b>NOTA:</b> se la funzione Aggiornamento di massa viene utilizzata per modificare il valore nel campo Fase di vendita in uno o più record dell'opportunità, il valore nel campo della percentuale di probabilità dei record non viene aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita per la nuova fase di vendita.</p> <p><b>Importante:</b> non impostare altre fasi di vendita con probabilità di vendita pari a 0 o 100 per cento, ad eccezione di Chiuso/perso e Chiuso/vinto. La modifica di elenchi di selezione utilizzati internamente dall'applicazione Oracle CRM On Demand può avere un impatto sfavorevole sulle funzionalità standard.</p>
Ordine	<p>Sequenza delle fasi di vendita così come vengono visualizzate nell'elenco di selezione. Se si aggiunge una fase di vendita, è necessario modificare il valore dell'ordine di tutte le fasi di vendita successive. Serve a garantire che le informazioni contenute nelle pagine Opportunità dell'elenco a discesa Fase di vendita siano sempre riportate nell'ordine corretto.</p>
Contrassegna per traduzione	<p>(Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</p>
Categoria fase	<p>Il nome della categoria in cui rientra questa fase di vendita.</p>

- 1** Salvare il record.
- 2** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto della nuova fase di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Nella sezione Fase di vendita della pagina Dettaglio processo di vendita fare clic su Mostra elenco completo.
  - b** Selezionare la lingua nel campo Lingua traduzione della pagina Fase di vendita.
  - c** Fare clic sul collegamento Modifica della fase di vendita.
  - d** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome fase di vendita e fare clic su Salva.
- 3** Salvare il record.

#### ***Per impostare la funzionalità di assistenza per le fasi di vendita***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4** Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.

Se non si seleziona la lingua principale dell'azienda, la casella di controllo Contrassegna per traduzione non viene visualizzata e l'applicazione non indica i termini non tradotti aggiunti qui.
- 5** Nella pagina Elenco fasi di vendita, fare clic sul collegamento nella colonna Fase di vendita per il quale impostare le informazioni di assistenza.
- 6** Per rendere un campo obbligatorio per questa fase di vendita:
  - a** Nella barra del titolo Campi obbligatori aggiuntivi, fare clic su Nuovo.
  - b** Nella pagina Modifica campi obbligatori aggiuntivi selezionare il campo dall'elenco.
  - c** Rivedere i suggerimenti per l'inserimento dei valori predefiniti visualizzati sullo schermo e quindi inserire il valore da impostare come predefinito (facoltativo).

Quando si inserisce un valore predefinito, il valore predefinito viene aggiunto al record solo se il campo è vuoto. Ad esempio, se il record ha già un valore Fatturato, specificando un valore predefinito per Fatturato non si determinerà la sovrascrittura dell'importo fatturato già salvato nel record.
  - d** Salvare il record.
- 7** Per aggiungere linee guida relative alla fase di vendita che possano essere consultate dai dipendenti, ad esempio obiettivi e tappe da raggiungere nella fase:

**a** Nella barra del titolo Passi responsabile processo, fare clic su Nuovo.

**b** Nella pagina Modifica passi responsabile processo immettere un numero per indicare la sequenza di visualizzazione delle informazioni.

Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante Istruzioni dai relativi record opportunità, possono visualizzare i primi 10 passi secondari. Se si aggiungono più di 10 passi, i dipendenti possono visualizzare l'intero elenco facendo clic sul collegamento Mostra elenco completo.

**c** Per contrassegnare le informazioni per la traduzione, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**d** Salvare il record.

Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante Istruzioni da un record opportunità cui è associata questa fase di vendita, questa informazione viene visualizzata nella pagina Elaborazione informazioni.

**8** Per aggiungere un allegato o un URL che i dipendenti possono utilizzare per accedere alle risorse appropriate alla fase di vendita:

**a** Nella barra del titolo Risorse utili, fare clic su Aggiungi allegato o su Aggiungi URL.

**b** Nella pagina Modifica allegato o Modifica URL, immettere le informazioni necessarie.

**c** Salvare il record.

Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante istruzioni dai relativi record di opportunità, l'elenco degli allegati o degli URL collegati alla fase di vendita viene visualizzato nella pagina Elaborazione informazioni.

**9** Per definire i task creati automaticamente quando i dipendenti aggiornano la fase di vendita:

**a** Nella barra del titolo Task automatici, fare clic su Nuovo.

**b** Nella pagina Modifica task automatico, immettere le informazioni necessarie.

Le informazioni impostate qui fungono da modello per ogni task. Il task appena creato è collegato a questa opportunità, quindi viene visualizzato nella pagina Dettaglio opportunità e negli elenchi attività appropriati.

**NOTA:** è necessario immettere un numero nel campo Data di scadenza per indicare il numero di giorni tra la data di creazione e la scadenza del task. Ad esempio, se il task viene creato il 6 dicembre e si immette 10 come Data di scadenza, il task viene visualizzato negli elenchi di task del dipendente come in scadenza il 16 dicembre.

Per Proprietario si verifica quanto riportato di seguito.

■ Il task viene creato per ogni utente con il ruolo selezionato.

■ Se nessun utente ha il ruolo del team clienti, il task è assegnato al proprietario dell'opportunità.

**NOTA:** per informazioni sul modo in cui le modalità di proprietà dei record influiscono sulla proprietà di task generati in modo automatico, vedere [Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico](#) (a pagina 251).



- c Salvare il record.

## Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda

Settore è un campo dell'elenco di selezione nei record dei clienti. Viene utilizzato per tenere traccia del tipo di attività del cliente. È possibile aggiungere e rimuovere settori o modificare il nome di visualizzazione dei settori nell'elenco. Questo consente di modificare l'elenco di selezione dei settori in base alla terminologia utilizzata all'interno dell'azienda.

**NOTA:** è possibile aggiungere all'elenco il numero di settori desiderato.

### *Per personalizzare l'elenco dei settori dell'azienda*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Definizione settore, fare clic sull'omonimo collegamento.

- 4 Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua principale dell'azienda.

Se non si seleziona la lingua principale dell'azienda, la casella di controllo Contrassegna per traduzione non viene visualizzata e l'applicazione non indica i termini non tradotti aggiunti qui.

- 5 Nella pagina Modifica settore, immettere le informazioni richieste.

**NOTA:** il codice SIC settore è uno dei campi disponibili nella pagina Modifica settore. Il sistema di classificazione industriale standard (SIC, Standard Industrial Classification) è costituito da una serie di codici numerici che classificano tutte le aziende in base ai tipi di prodotti o servizi che rendono disponibili. Alle aziende che operano nell'ambito della stessa attività, indipendentemente dalle dimensioni o dal tipo di proprietà, viene assegnato lo stesso codice SIC. I codici SIC sono stati sviluppati per facilitare la raccolta, la tabulazione e l'analisi di dati e per promuovere la confrontabilità nelle analisi statistiche.

- 6 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo settore:

- a Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua.
- b Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.

- 7 Salvare il record.

## Strumenti di gestione dati

Dalla sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione, è possibile eseguire i seguenti task:

- Importare ed esportare i dati dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 390).
- Visualizzare le richieste di eliminazione batch. Per ulteriori informazioni, vedere [Pagina Coda eliminazione batch](#) (a pagina 623).
- Visualizzare le richieste di assegnazione dei registri batch. Per ulteriori informazioni, vedere [Pagina Coda registro assegnazioni batch](#) (a pagina 624).
- Creare e amministrare le code degli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 624).

## Strumenti di importazione ed esportazione

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](#) (a pagina 591).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Data Loader On Demand](#) (a pagina 602).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Migration Tool On Demand](#) (a pagina 607).
- **Oracle Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Web Services](#) (a pagina 603).

Per ulteriori informazioni sulla scelta del metodo di importazione appropriato, vedere l'articolo 1089184.1 (ID articolo) su My Oracle Support.

Il processo di importazione è composto dalle fasi descritte di seguito.

- [Preparazione all'importazione dei dati](#) (a pagina 435)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- [Analisi dei risultati dell'importazione](#) (vedere "[Revisione dei risultati dell'importazione](#)" a pagina 597)

È inoltre possibile esportare i dati da Oracle CRM On Demand in file CSV. Per informazioni sull'esportazione, fare clic su un argomento descritto di seguito.

- [Esportazione dei dati](#) (a pagina 599)
- [Analisi dei risultati dell'esportazione](#) (vedere "[Revisione dei risultati dell'esportazione](#)" a pagina 601)

### Procedure preliminari:

- Per importare i dati, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione dell'importazione o l'amministrazione del marketing. Il privilegio per l'amministrazione dell'importazione consente di importare tutti i record, mentre il privilegio per l'amministrazione del marketing consente di importare solo clienti, contatti e lead.
- Se un utente desidera importare fino a 2.000 contatti, è necessario abilitare il privilegio Importazione personale per il ruolo dell'utente. Il privilegio Importazione personale garantisce un maggiore controllo sulle importazioni di dati dell'utente. Per ulteriori informazioni sui ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

- Rivedere l'intera sezione e le lezioni di esercitazione sull'importazione dei record, in cui vengono fornite ulteriori informazioni su come effettuare le importazioni (procedure ottimali).

**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 oppure contattare l'Assistenza clienti. Per informazioni su queste risorse, fare clic sul collegamento [Formazione e supporto](#) nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

- Per esportare i dati, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione dell'esportazione.

Per creare in modo automatico i record in Oracle CRM On Demand è possibile importare i dati da file CSV (valori separati da virgole). La dimensione di ciascun file CSV deve essere minore di 20 MB. Per ridurre la dimensione del file, suddividere i record in più file oppure ridurre la quantità di dati eliminando le colonne che non si desidera importare. Un esempio di file CSV è disponibile nel manuale Oracle Data Loader On Demand Guide.

Questa tabella descrive i tipi di record che è possibile creare mediante l'importazione dei dati e indica la quantità di record che è possibile importare a ogni esecuzione del processo di importazione.

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Cliente	30000
Team cliente	50000
Indirizzo	30000
Appuntamento	30000
Contatto appuntamento	50000
Utente appuntamento	50000
Bene	80000
Contatto (amministratore)	30000
Team contatto	50000
Campagna	50000
Destinatario campagna	50000
Registrazioni operazioni	30000
Lead	30000
Nota	50000
Ordine	30000
Elemento ordine	30000

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Opportunità	30000
Ruolo contatto opportunità	50000
Prodotto opportunità	80000
Prodotto	80000
Categoria prodotto	30000
Proprietà	30000
Soluzione	50000
Richiesta di servizio	30000
Task	30000
Contatto task	50000
Utente task	50000
Utente	500
Contatto veicolo	50000

A seconda delle soluzioni specifiche di settore implementate, è possibile rendere disponibili per l'importazione i record riportati di seguito.

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Allocazione	30000
Richiesta	30000
Piano aziendale	30000
Richiesta	30000
Licenza di stato contatto	30000
Copertura	30000
Oggetti personalizzati	30000
Danno	30000
Rivenditore	80000
Registrazione operazione	30000
Conto finanziario	30000
Titolare conto finanziario	30000

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Partecipazione conto finanziario	30000
Piano finanziario	30000
Prodotto finanziario	30000
Transazione finanziaria	30000
Report verifica magazzino	30000
Periodo magazzino	30000
Parte coinvolta	30000
Proprietà assicurazione	30000
Richiesta MDF	30000
Piano messaggistica	30000
Elemento piano messaggistica	30000
Relazione elemento piano messaggistica	30000
Risposta messaggio	30000
Obiettivo	30000
Partner	30000
Cliente piano	30000
Contatto piano	30000
Opportunità piano	30000
Polizza	30000
Titolare polizza	30000
Portafoglio	30000
Listino prezzi	30000
Elemento listino prezzi	30000
Dichiarazione di non responsabilità campione	30000
Magazzino campioni	30000
Lotto campione	30000
Transazione campioni	30000

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Firma	30000
Prodotto a prezzi speciali	30000
Richiesta prezzi speciali	30000
Elemento transazione	30000
Veicolo	80000

## Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi

Nella seguente tabella vengono visualizzati:

- I valori dell'elenco di selezione per il campo Paese in Oracle CRM On Demand

Non è possibile modificare i valori dell'elenco di selezione per il campo Paese in Oracle CRM On Demand. Per acquisire tutti i dati quando si importano i file, assicurarsi che i paesi corrispondano esattamente ai nomi consentiti, incluse punteggiatura e maiuscole/minuscole. In caso contrario, le informazioni non vengono importate.

**NOTA:** poiché i valori dell'elenco di selezione del paese hanno un limite di 30 caratteri, alcuni nomi che superano il limite vengono troncati nell'elenco di selezione.

- Mappature per indirizzi per paese

Quando si importano i dati, è necessario impostare le colonne per ciascuno dei nove campi indirizzo utilizzati da Oracle CRM On Demand. Nella seguente tabella viene visualizzata la modalità di mappatura dei campi indirizzo per ciascun paese ai campi appropriati all'interno di Oracle CRM On Demand. Una mappatura corretta assicura l'acquisizione di tutti i dati nei file nei campi corretti nell'applicazione.

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Stati Uniti	8	Numero/via	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP		
Afghanistan	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Albania	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Algeria	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Samoa americane	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Andorra	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Angola	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città					
Anguilla	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Antigua e Barbuda	4				Città				Isola	Casella postale
Argentina	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Armenia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Aruba	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Isola Ascensione	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Australia	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Austria	5	Via/Numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Azerbaijan	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Bahamas	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice isola	Isola	
Bahrain	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Bangladesh	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Barbados	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Belarus	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Belgio	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Belize	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Benin	4				Città			Boite Postale		Codice smistamento
Bermuda	5	Numero/Via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Bhutan	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Bolivia	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città					
Bosnia ed Erzegovina	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Botswana	3				Città					Casella postale
Bouvet, Isola	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Brasile	7	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Territorio britannico dell'Oceano Indiano	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Brunei Darussalam	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Bulgaria	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Burkina Faso	4				Città			Boite		Codice



Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
					à			Postale		smistamento
Burundi	3				Città					Casella postale
Cambogia	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Cameroon	3				Città					Casella postale
Canada	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Capo Verde	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città					
Cayman, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Repubblica Centrafricana	3				Città					Casella postale
Chad	3				Città					Casella postale
Isole del Canale	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Cile	6	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Cina	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Christmas, Isola	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Cocos (Keeling), Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Colombia	7	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città				Provincia	Codice smistamento
Comore	3				Città					Casella postale
Congo	3	Via/numero			Città					

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Congo, Repubblica Democratica	4				Città			Boite Postale		Codice smistamento
Cook, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Costa Rica	6	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale		
Croazia	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Cuba	4	Via/numero			Città			Codice postale		
Curacao	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Cipro	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Repubblica Ceca	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Danimarca	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Gibuti	3				Città					Casella postale
Dominica	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Repubblica Dominicana	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Timor orientale	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Ecuador	5	Indirizzo 1		Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Egitto	6	Indirizzo 1		Distretto	Città			Codice postale	Provincia	
El Salvador	5	Via/numero			Città			Codice postale	Provincia	
Guinea Equatoriale	3				Città					Casella postale

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Eritrea	3	Via/numero			Città					
Estonia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Etiopia	3				Città					Casella postale
Isole Falkland (Malvine)	3	Via/numero			Città					
Isole Faroe	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Fiji	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Finlandia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Francia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Guyana francese	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Polinesia francese	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Terre Australi Francesi	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Gabon	3				Città					Casella postale
Gambia	3	Via/numero			Città					
Georgia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Germania	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Ghana	3				Città					Casella postale
Gibilterra	3	Via/numero			Città					

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Grecia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Groenlandia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Grenada	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Guadalupa	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Guam	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Guatemala	4	Via/numero			Città			Codiga Postal		
Guinea	3				Città					Casella postale
Guinea-Bissau	4	Via/numero			Città			Codiga Postal		
Guyana	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Haiti	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Heard e McDonald, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Santa Sede (Città del Vaticano)	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Honduras	7	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Hong Kong	7	Numero/via	Indirizzo 2	Distretto	Città				Parte di territorio	Indirizzo
Ungheria	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Islanda	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
India	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Indonesia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Iran, Repubblica Islamica del	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Iraq	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Irlanda	6	Numero/via	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città					Comune
Israele	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Italia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Costa d'Avorio	4				Città			Boite Postale		Codice smistamento
Giamaica	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città				Municipio	Codice smistamento
Giappone	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Codice postale	Prefettura	
Giordania	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Kazakistan	4	Indirizzo 1			Città			Codice postale		
Kenya	4				Città			Codice postale		Casella postale
Kirbati	4	Indirizzo 1			Città				Isola	
Corea	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Kosovo	6	Via/Numero	Indirizzo 2	Distretto	Città			Codice postale		
Corea, Repubblica Dem. Pop. di	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Kuwait	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Kirghizistan	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Laos	5	Numero/Via	2		Città			Codice postale	Provincia	
Lettonia	5	Via/numero			Città			Codice postale		Codice smistamento
Libano	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Lesotho	3				Città					Casella postale
Liberia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Libia	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Liechtenstein	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Lituania	4	Via/numero			Città			Codice postale		
Lussemburgo	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Macau	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Macedonia, ex-Jugoslavia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Madagascar	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Malawi	3				Città					Casella postale
Malesia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Maldivi	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Mali	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Malta	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Isola	
Marshall, Isole	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Martinica	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Mauritania	3				Città					Casella postale
Mauritius	3	Via/numero			Città					
Mayotte	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Messico	8	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Stato	Colonia/Sezione
Micronesia, Stati Federati di	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Repubblica Moldova	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Monaco	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Mongolia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Montenegro	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Montserrat	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Marocco	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Mozambico	4	Via/numero			Città			Codice Postal		
Myanmar	5	Indirizzo 1			Città			Codice postale		Area urbana
Namibia	3				Città					Casella postale

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Nauru	3			Distretto						Casella postale
Nepal	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Paesi Bassi	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Antille Olandesi	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città				Isola	
Nuova Caledonia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Nuova Zelanda	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Nicaragua	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Niger	3				Città					Casella postale
Nigeria	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Niue	3				Città					Casella postale
Norfolk, Isole	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Marianne settentrionali, Isole	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Norvegia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Oman	4							Codice postale	Regione	Casella postale
Pakistan	6	Numero/via	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città			Codice postale		
Palau	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Autorità Palestinese	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	



Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Panama	5	Indirizzo 1			Città				Provincia	Codice smistamento
Papua Nuova Guinea	3				Città				Provincia	
Paraguay	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città					
Perù	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città					Codice smistamento
Filippine	7	Via/numero	Indirizzo 2	Distretto	Città			Codice postale	Provincia	
Pitcairn	1									
Polonia	4	Via/numero			Città			Codice Postal		
Portogallo	6	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale		
Portorico	5	Indirizzo 1			Città			Codice postale		URB
Qatar	3				Città					Casella postale
Reunion	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Romania	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Federazione Russa	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Ruanda	3				Città					Casella postale
Samoa	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
San Marino	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
São Tomé e Príncipe	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Arabia Saudita	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Senegal	3	Via/numero			Città					
Serbia	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Seychelles	4				Città				Isola	Casella postale
Sierra Leone	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Singapore	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Repubblica Slovacca	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Slovenia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Salomone, Isole	5				Città			Codice isola	Isola	Casella postale
Somalia	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Sudafrica	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Georgia del Sud e Sandwich, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Spagna	7	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Sri Lanka	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
St. Barts	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Sant'Elena	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
St. Kitts e Nevis	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città				Isola	

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice di smistamento
St. Lucia	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
St. Martin	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
St. Pierre e Miquelon	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
St. Vincent e Grenadine	4	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Sudan	4				Città			Codice postale		Casella postale
Suriname	3	Via/numero			Città					
Svalbard e Jan Mayen, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Swaziland	4				Città			Codice postale		Casella postale
Svezia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Svizzera	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Repubblica Araba di Siria	3	Via/numero			Città					
Taiwan	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Tagikistan	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Tanzania, Repubblica Unita di	3				Città					Casella postale
Tailandia	7	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città			Codice postale	Provincia	
Togo	3				Città					Casella postale
Tokelau	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice di smistamento
Tonga	4				Città				Isola	Casella postale
Trinidad e Tobago	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Tunisia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Turchia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Turkmenistan	4	Numero/via			Città			Codice postale		
Turks e Caicos, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Tuvalu	4				Città				Isola	Casella postale
Uganda	3				Città					Casella postale
Ucraina	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Emirati arabi uniti	3								Emirato	Casella postale
Regno Unito	7	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Comune
Altre isole americane del Pacifico I	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Uruguay	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Uzbekistan	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Oblast	
Vanuatu	3				Città					Casella postale
Venezuela	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Vietnam	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Isole Vergini (Gran Bretagna)	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Isole Vergini (Stati Uniti)	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Wallis e Futuna, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Sahara Occidentale	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Yemen	3	Via/numero			Città					
Zambia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Zimbabwe	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					

## Abbreviazioni stato/territorio valide per gli Stati Uniti

In questa tabella vengono visualizzati i valori dell'elenco di selezione per gli Stati Uniti.

Abbreviazioni	Nomi completi
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	California
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distretto di Columbia
DE	Delaware
FL	Florida

Abbreviazioni	Nomi completi
GA	Georgia
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania

Abbreviazioni	Nomi completi
PR	Portorico
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

## Codici postali validi per gli Stati Uniti

Questa tabella mostra i tre codici di stato ufficiali per i destinatari di posta militare USA.

Abbreviazioni	Descrizione
AE (CAP 09xxx)	Forze armate europee. Questo termine include Canada, Medio-Oriente e Africa.
AK (CAP 962xx - 966xx)	Forze armate del Pacifico.
AA (CAP 340xx)	Forze armate americane. Questo termine include l'America Centrale e il Sud America.

## Abbreviazioni stato/territorio valide per il Canada

In questa tabella vengono visualizzate le abbreviazioni ufficiali per le province canadesi (campi di testo).

Abbreviazioni	Nomi completi
AB	Alberta
BC	Columbia britannica
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Terranova e Labrador
NS	Nuova Scozia
NT	Territori del Nord-Ovest
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Isola del Principe Edoardo
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## Informazioni su duplicati di record e ID esterni

Quando si importano record, è possibile scegliere di gestire i record duplicati nei modi seguenti:

- Non importare i record duplicati
- Sovrascrivere quelli esistenti

**NOTA:** l'opzione di sovrascrittura non è disponibile quando si importano Task, Appuntamenti e Note. Per questi tipi di record vengono sempre creati nuovi record.

- Creare record aggiuntivi per i duplicati (solo Contatti e Lead)

Se si sceglie di sovrascrivere i record esistenti durante l'importazione dei dati, Oracle CRM On Demand controlla se il record presente nel file di importazione è un duplicato di un record esistente in Oracle CRM On Demand verificando i valori nei campi utilizzati per il controllo. Se il record è un duplicato, Oracle CRM On Demand aggiorna i campi del record esistente in Oracle CRM On Demand con i valori del record importato, ad eccezione dei campi utilizzati per il controllo dei record duplicati.

In numerosi tipi di record, per controllare se il record nel file di importazione è un duplicato di un record esistente in Oracle CRM On Demand, è possibile usare il campo ID esterno oppure un insieme di campi predefinito. Se si usa ID esterno come campo per il controllo dei record duplicati, quando viene rilevato un record duplicato vengono aggiornati tutti i campi del record in Oracle CRM On Demand ad eccezione del campo ID esterno. Allo stesso modo, se si usa l'insieme di campi predefinito per il controllo dei record duplicati, verranno aggiornati tutti i campi del record in Oracle CRM On Demand salvo quelli di controllo dei duplicati.



Ad esempio, con il tipo di record Cliente, per controllare i record duplicati è possibile usare il campo ID esterno oppure una combinazione dei campi Nome cliente e Ubicazione. Se il record nel file è un record duplicato, il record esistente in Oracle CRM On Demand verrà aggiornato con i dati del file di importazione come descritto di seguito.

- Se per il controllo dei duplicati è stato utilizzato il campo ID esterno, nel record in Oracle CRM On Demand verranno aggiornati tutti i campi tranne il campo ID esterno.
- Se per il controllo dei duplicati sono stati utilizzati i campi Nome utente e Ubicazione, nel record in Oracle CRM On Demand verranno aggiornati tutti i campi tranne i campi Nome cliente e Ubicazione.

### **Per aggiornare i record**

- 1 Impostare il file CSV di importazione per i codici ID esterno o per tutti i campi di controllo dei duplicati per il tipo di record.
- 2 Accertarsi che i codici ID esterno o i valori dei campi di controllo dei duplicati corrispondano esattamente ai valori per i record esistenti. Se si utilizzano codici ID esterno, affinché l'aggiornamento venga eseguito correttamente, è necessario che ogni codice sia univoco nel sistema.
- 3 Includere almeno tutti i campi obbligatori nel file CSV di importazione.
- 4 Selezionare l'opzione Sovrascrivere record esistenti nel Passo 1 della procedura di importazione.
- 5 Mappare con cura il campo ID esterno o tutti i campi di controllo dei duplicati nel passo Mappatura campi della procedura di importazione.
- 6 Completare tutti i passi della procedura di importazione per importare i dati.

Quando si utilizza la procedura di importazione per aggiornare i record, vengono sovrascritti solo i campi mappati nel passo Mappatura campi. Pertanto non occorre mappare i campi che non richiedono aggiornamento e che non sono necessari per il controllo dei duplicati.

Se ID esterni sono presenti e sono stati mappati durante il processo di importazione, l'applicazione li utilizza per determinare se un record è un duplicato. Quando si importano altri tipi di record, è possibile utilizzare i relativi ID esterni come riferimenti in modo che le associazioni vengano trasferite in Oracle CRM On Demand.

Ad esempio, se si dispone di una colonna `account_id` nel file `account.csv`, si desidera mapparla a "ID esterno univoco". Quando si importano contatti, se il file `contacts.csv` contiene una colonna `contact_id` (l'ID univoco per il contatto) e una colonna `account_id` (un riferimento agli ID nel file `account.csv`), è necessario mappare `contact_id` a "ID esterno univoco" e `account_id` a "ID esterno cliente". Durante il processo di importazione, l'applicazione controlla il campo `account_id` in ogni record di contatto per determinare il cliente esistente e collegare il cliente al contatto.

Se non esiste alcun ID esterno o non si mappano ID esterni nel file a campi ID esterno nell'applicazione, quest'ultima determina i duplicati confrontando determinati campi. Nella tabella seguente sono elencati i campi utilizzati per determinare i duplicati dei record.

<b>I record di questo tipo</b>	<b>sono duplicati se questi campi corrispondono</b>
--------------------------------	---

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Utente registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID registro, ID esterno registro o Nome registro se si stanno identificando registri esistenti</li> <li>■ ID accesso utente, ID esterno utente o ID utente se si stanno identificando utenti registro all'interno del registro</li> </ul>
Utente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID utente OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome cliente e Ubicazione OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registro cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cliente: nome e Cliente: ubicazione se si stanno identificando i clienti OPPURE</li> <li>■ Cliente: ID esterno se si stanno identificando i clienti OPPURE</li> <li>■ Cliente: ID se si stanno identificando i clienti</li> <li>■ Nome, ID esterno registro o ID registro se si stanno identificando i registri</li> </ul>
Team cliente	Cliente (Nome cliente o ID esterno cliente) e Utente (ID utente)
Contatto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome, Cognome, N. telefono ufficio e E-mail OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla record duplicati quando i contatti vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>
Registro contatto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contatto: ID o Contatto: ID esterno se si stanno identificando i contatti</li> <li>■ Nome, ID esterno registro o ID registro se si stanno identificando i</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
	registri
Team contatto	Contatto (Nome contatto o ID esterno contatto) e Utente (ID utente)
Categoria prodotto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome categoria</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prodotto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome prodotto</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Opportunità	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome opportunità e Cliente (Nome cliente o ID esterno cliente)</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Ruolo contatto opportunità	Nome opportunità e Nome completo contatto
Fatturato prodotto opportunità	ID esterno (creato da un altro sistema software) <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record Fatturato prodotto opportunità vengono creati tramite l'interfaccia utente.
Campagna	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice origine</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Destinatario campagna	Campagna (ID esterno campagna o ID campagna), Contatto (Nome completo contatto o ID esterno contatto), Codice origine <b>NOTA:</b> è necessario specificare Nome completo contatto o ID esterno contatto, ma non entrambi.

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Lead	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome, Cognome, Azienda, N. di telefono principale e E-mail</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla record duplicati quando i lead vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>
Richiesta di servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero RS</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Soluzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Titolo</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Task	Nessun controllo dei duplicati (crea sempre nuovi record)
Contatto task	ID esterno task, Contatto (ID esterno contatto o Nome completo contatto)
Utente task	ID esterno task, Utente (ID accesso utente o ID esterno utente)
Appuntamento	Nessun controllo dei duplicati (crea sempre nuovi record)
Contatto appuntamento	ID esterno appuntamento, Contatto (ID esterno contatto o Nome completo contatto)
Utente appuntamento	ID esterno appuntamento, Utente (ID accesso utente o ID esterno utente)
Nota	Nessun controllo dei duplicati (crea sempre nuovi record)
Bene	ID esterno (creato da un altro sistema software)
Oggetti personalizzati 01, 02, 03	ID esterno (creato da un altro sistema software)  <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record di oggetti personalizzati vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Oggetti personalizzati 04 e successivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record di oggetti personalizzati vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>
Portafoglio	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero conto e Prodotto OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Rivenditore	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Veicolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N. identificazione veicolo OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contatto veicolo	Veicolo e Contatto
Conto finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conto finanziario OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Partecipazione conto finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome partecipazioni conti finanziari OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Piano finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome piano finanziario OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titolare conto finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome titolare conto finanziario OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Proprietà assicurazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transazione finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>ID transazione OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prodotto finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome prodotto finanziario OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Copertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome copertura OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero richiesta OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Polizza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero polizza OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titolare polizza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome titolare polizza OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Parte coinvolta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome parte coinvolta OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Danno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome danno OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome e Ubicazione partner OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Programma partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome programma partner OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta prezzi speciali <b>NOTA:</b> nella procedura di importazione questo tipo di record viene mostrato con il nome Richiesta SP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome richiesta OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registrazione operazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Listino prezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome listino prezzi OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>



I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Allocazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dettaglio utente OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Profilo broker	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome profilo broker OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Riconoscimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registrazione a esame	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta MDF	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome richiesta OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Corso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Esame	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Elemento piano messaggistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Certificazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Iscrizione al corso	<ul style="list-style-type: none"> <li>ID</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Magazzino campioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codice relazione</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Periodo magazzino	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data di inizio</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Cliente piano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice relazione OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Obiettivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome obiettivo OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lotto campione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N. lotto OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Elemento transazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campione OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transazione campioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Licenza di stato contatto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero licenza</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Piano aziendale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome piano</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Report verifica magazzino	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data report</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prodotto a prezzi speciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero articolo</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record Prodotto a prezzi speciali vengono creati tramite l'interfaccia utente</p>
Opportunità piano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opportunità</li> <li>OPPURE</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OPPURE</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Dichiarazione di non responsabilità campione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice relazione OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta di riconoscimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Piano messaggistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contatto piano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome completo contatto OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Elemento listino prezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elemento OPPURE</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OPPURE</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

**ATTENZIONE:** quando si aggiornano i file, si consiglia di mappare l'ID esterno o l'altro insieme di campi per determinare la presenza di duplicati. Se si mappano entrambi, si corre il rischio di sovrascrivere i campi utilizzati per il controllo di duplicati che non si desidera sovrascrivere. Ad esempio, se si mappano ID esterno, Nome cliente e Ubicazione durante l'aggiornamento dei record cliente e viene trovato un duplicato in base all'ID esterno, il nome cliente e l'ubicazione sovrascrivono i valori esistenti nel database. Se non si trova alcun duplicato in base all'ID esterno, il sistema controlla la presenza di duplicati in base al nome cliente e all'ubicazione e, nel caso in cui vengano individuati, sovrascrive l'ID esterno nel database.

## Riepilogo ID esterno e importazione di clienti

Quando si importano clienti, si specifica come si desidera che l'applicazione gestisca i record duplicati:

- **Non importare record duplicati**

Se vengono trovati duplicati, il record duplicato non viene importato.

- **Sovrascrivi record esistenti**

Se vengono trovati duplicati, il record esistente viene aggiornato. Se vengono trovati più duplicati, non viene inserito o aggiornato alcun record.

Dopo aver selezionato il comportamento, è possibile mappare i campi, inclusi i due ID esterni disponibili con le importazioni di clienti:

- **ID univoco esterno.** Fa riferimento all'ID esterno del record corrente da importare. L'ID univoco esterno è coinvolto in modo diretto nel controllo dei duplicati, come descritto nella presente sezione.

- **ID esterno account primario.** Fa riferimento all'ID del record primario relativo al record corrente.

Il comportamento relativo a ciascun ID esterno è indipendente dall'altro.

### Scenari per ID esterni univoci

#### Scenario A - L'ID esterno univoco non è mappato

Il controllo dei duplicati è basato su Nome cliente e Ubicazione. Se viene trovato un duplicato, il comportamento è determinato dall'opzione di controllo dei duplicati selezionata.

#### Scenario B - L'ID esterno univoco è mappato

La procedura di importazione tenta prima di trovare un record duplicato mediante l'ID esterno univoco.

- **Scenario B1 - ID esterno duplicato singolo trovato**

Nome cliente e Ubicazione sono controllati per duplicati all'esterno del record attualmente corrispondente e se viene trovato un duplicato, non viene aggiornato né inserito alcun record.

Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato (incluso Nome cliente e Ubicazione).

Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato né inserito alcun record.

- **Scenario B2 - Più ID esterni duplicati trovati**

Non viene inserito né aggiornato alcun record.

- **Scenario B3 - Nessun ID esterno duplicato trovato**

La procedura di importazione controlla i duplicati in base a Nome cliente e Ubicazione.

- Scenario B3a - Nessun Nome cliente e Ubicazione duplicato trovato.  
Il record viene inserito.
- Scenario B3b - Nome cliente e Ubicazione duplicato singolo trovato  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato, (*incluso Nome cliente e Ubicazione*). Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato alcun record.
- Scenario B3c - Più Nome cliente e Ubicazioni duplicati trovati  
Non viene inserito né aggiornato alcun record.

### **Scenario C - L'ID esterno univoco non è mappato**

Nome cliente e Ubicazione sono utilizzati per eseguire il controllo dei duplicati.

- Scenario C1 - Nome cliente e Ubicazione duplicato singolo trovato  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato.  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato né inserito alcun record.
- Scenario C2 - Nome cliente e Ubicazione duplicato multiplo trovato.  
Non viene inserito né aggiornato alcun record.
- Scenario C3 - Nessun Nome cliente e Ubicazione duplicato trovato  
Il record viene inserito.

### **Scenari per ID esterni account primario**

L'ID esterno account primario è utilizzato solo per impostare il record Cliente primario associato. Non ha alcun effetto sul controllo dei duplicati o sugli aggiornamenti.

### **Scenario A - L'ID esterno account primario è mappato**

La procedura di importazione utilizza ID esterno account primario *solo* per determinare il Cliente primario.

- Scenario A1 - Più record corrispondono all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale non viene impostato.
- Scenario A2 - Un singolo record corrisponde all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale viene impostato.
- Scenario A3 - Nessun record corrisponde all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale non viene impostato.

### **Scenario B - L'ID esterno cliente principale non è mappato**

La procedura di importazione utilizza Nome cliente principale e Ubicazione cliente principale per determinare il cliente principale.

- Scenario B1 - Più record corrispondono al nome del cliente principale e all'ubicazione principale.

Il cliente principale non viene impostato.

- Scenario B2 - Un singolo record corrisponde al nome del cliente principale e all'ubicazione principale.

Il cliente principale viene impostato.

- Scenario B3 - Nessun record corrisponde al nome del cliente principale e all'ubicazione principale

Il cliente principale non viene impostato.

## Collegamento di record durante l'importazione

Quando si importano record, è possibile collegarli ai record esistenti nel database. Ad esempio, è possibile collegare un record contatto (Mario Rossi) a un record contatto (Autofficina Rossi).

Un record deve essere già esistente nel database prima di potervi collegare un altro record durante l'importazione. Pertanto, quando si dispone di più tipi di record da importare, è preferibile importarli nell'ordine in cui sono visualizzati nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione. Ad esempio, importare record cliente prima di importare record contatto.

Esistono due modi per collegare record durante l'importazione:

- indicando il nome del record collegato o
- indicando il relativo codice ID esterno.

In entrambi i casi, è necessario assicurarsi che il file CSV di importazione includa una colonna contenente i dati.

### Utilizzo del nome per collegare record

Per collegare record indicando il nome, includere una colonna nel file di importazione per il nome del record collegato. Ad esempio, per importare record contatto collegati a clienti:

- aggiungere una colonna Nome cliente al file di importazione
- inserire il nome del cliente appropriato per ogni record contatto
- utilizzare la procedura di importazione per mappare la colonna Nome cliente al campo Cliente nel record contatto.

**NOTA:** se un record contatto viene importato con un cliente associato che non esiste ancora nel database, è possibile crearne uno durante l'importazione. Il record cliente creato dal sistema utilizzerà l'indirizzo del contatto per gli indirizzi di fatturazione e di spedizione del cliente. Per attivare questa funzione, selezionare l'opzione Crea record associato nel passo 1 della procedura di importazione.

### Utilizzo dell'ID esterno per collegare record

È possibile importare un codice di identificatore univoco nel campo ID esterno per ogni record nell'applicazione. Quindi, è possibile utilizzare il campo ID esterno per creare collegamenti tra record nelle importazioni successive.

Ad esempio, un file CSV esportato di record contatto identifica un cliente associato per ogni contatto. Ogni cliente è rappresentato da un codice numerico, anziché da un nome, in una colonna denominata Codice cliente. Quando si importano questi record, importare prima i record cliente, mappando la colonna Codice



cliente nel file CSV al campo ID esterno nell'applicazione. Quindi, importare i record contatto, mappando la colonna Codice cliente nel file CSV al campo ID esterno cliente nel record contatto di Oracle CRM On Demand per creare un collegamento tra i record contatto e cliente.

## Istruzioni per la verifica dei dati

Verificare i dati nel file CSV prima di eseguire l'importazione in Oracle CRM On Demand.

- 1 Controllare le linee guida per il tipo di campo dei dati. Vedere [Linee guida per il tipo di campo per l'importazione dei dati](#) (vedere "Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati" a pagina 429).
- 2 Controllare le informazioni specificare relative a ciascun tipo di record che si desidera importare.  
L'elenco a discesa della pagina Strumenti di importazione ed esportazione mostra la sequenza da rispettare per l'importazione dei record. I tipi di record disponibili nell'elenco dipendono dalle soluzioni specifiche di settore implementate, ma è necessario importare i tipi di record secondo la sequenza mostrata nell'elenco.

**NOTA:** nelle linee guida per la verifica dei dati vengono usati esempi che riguardano le installazioni di Oracle CRM On Demand negli Stati Uniti e in Canada. Le altre installazioni specifiche di paese potrebbero modificare gli elenchi predefiniti dei valori validi, che risulterebbero pertanto essere diversi rispetto alle informazioni mostrate nel presente argomento. Ad esempio, l'elenco dei valori validi per lo stato o la provincia sarà con tutta probabilità diverso per le installazioni al di fuori degli Stati Uniti e del Canada. I valori validi potrebbero essere diversi anche in base alle lingue supportate.

Oracle CRM On Demand determina l'ordine dei campi nel file CSV di esportazione e può modificarlo in qualsiasi momento. Si consiglia pertanto di non ritenere che i campi del file CSV di esportazione rispettino un ordine specifico. La ridenominazione dei valori iTAG o dei nomi dei campi non ha conseguenze sull'ordine dei campi nel file di esportazione. Se si desidera esercitare maggiore controllo sull'ordine dei campi, usare Oracle Web Services.

## Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati

Accertarsi che i dati che si desidera importare rispettino le specifiche relative al tipo di campo. I tipi di campo descritti in questo argomento sono i seguenti:

- Testo
- Elenco di selezione
- Numero
- Numero intero
- Valuta
- Percentuale
- Casella di controllo
- E-mail
- Telefono
- Data/ora

### ■ Data

#### Testo

Ogni campo di testo in Oracle CRM On Demand ha una lunghezza massima. I caratteri in eccesso non vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

**SUGGERIMENTO:** confrontare la lunghezza dei dati che si desidera importare con la lunghezza consentita. Aprire il file in un'applicazione di foglio di calcolo e utilizzare una delle funzioni del foglio di calcolo per stabilire il valore più lungo in una colonna. Quando i dati superano il limite, considerare l'ipotesi di importarli in un campo personalizzato, suddividendo i dati in due campi separati o abbreviandone alcuni per rispettare la lunghezza di destinazione.

#### Elenco di selezione

I campi dell'elenco di selezione consentono a un utente di selezionare un valore da un elenco di valori per il campo. Durante il processo di importazione, è possibile specificare di aggiungere nuovi valori dell'elenco di selezione dal file CSV all'applicazione o di non aggiungerli.

**NOTA:** se l'impostazione della lingua dell'utente è la stessa impostazione della lingua a livello di azienda, l'utente visualizzerà sempre l'opzione dei valori dell'elenco di selezione. Se la lingua dell'utente è diversa dall'impostazione della lingua a livello di azienda, l'utente non visualizzerà quell'opzione. Ad esempio, se la lingua dell'azienda è Francese, un utente con impostazione della lingua su Francese può visualizzare quell'opzione, ma un utente nella stessa azienda con la lingua impostata su Inglese non la visualizzerà.

Se si sceglie di non aggiungerli, verranno importati solo i valori dell'elenco di selezione che non corrispondono esattamente a quelli contenuti nell'applicazione. I valori fanno distinzione tra maiuscole e minuscole. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

L'amministratore dell'azienda ha la facoltà di modificare i valori dell'elenco di selezione per i campi ad eccezione di alcuni campi specifici. Per le eccezioni, consultare le linee guida relative al tipo di record che si desidera importare.

**NOTA:** se si seleziona l'opzione di aggiunta di nuovi valori all'elenco di selezione durante l'importazione dei dati, tali valori potrebbero non apparire nei report per 24 ore. Pertanto, è possibile che non si riesca a utilizzare i nuovi valori elenco di selezione come filtri durante tale periodo.

#### **Per confrontare i dati nel file rispetto ai valori validi nell'applicazione**

- 1 Aprire i file in un'applicazione foglio di calcolo.

**SUGGERIMENTO:** se si apre il file in Microsoft Excel, è possibile utilizzare la funzione Filtro automatico per vedere quali valori vengono visualizzati in colonne specifiche nel file.

- 2 Confrontare i valori nel file rispetto ai valori validi in Oracle CRM On Demand effettuando una delle seguenti operazioni:

- In qualità di amministratore, fare clic sul collegamento globale Amministrazione e andare alla pagina Impostazione campo che contiene il campo di cui si desidera confrontare i valori.
- In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda appropriata e selezionare un record. Nella pagina Modifica fare clic sull'elenco a discesa relativo al campo che si desidera controllare e confrontare tali valori con i dati a disposizione.

**SUGGERIMENTO:** se si decide di limitare i dati da importare *solo* a quelli che corrispondono ai dati esistenti, accertarsi che ogni valore importato corrisponda a un valore esistente. La distinzione tra maiuscole e minuscole è importante per determinare se esiste una corrispondenza. È possibile modificare i dati nel file di importazione per creare una corrispondenza con i valori validi oppure aggiungere valori dell'elenco di selezione all'applicazione (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 97)).

### Numero

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero compreso tra -2.147.483.648 e 2.147.483.647. Le virgole nei dati di importazione vengono ignorate, così come le cifre dopo il separatore decimale (l'arrotondamento *non* viene effettuato). Ad esempio, tutti i valori validi vengono visualizzati come 1.234 nell'applicazione:

1234  
1.234  
1234,9

Durante l'importazione, se viene trovato un valore contenente caratteri imprevisti o un valore non è compreso nell'intervallo accettabile, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Numero vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 1,234).

### Numero intero

Qualsiasi numero non decimale di valore compreso tra - 2147483648 e 2147483647.

### Valuta

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero valido composto da un massimo di 15 cifre. Le virgole nei dati di importazione vengono ignorate. Le cifre che seguono un separatore decimale vengono arrotondate al centesimo più vicino. I dati di importazione possono essere preceduti da un \$ o da un altro carattere di valuta. I numeri negativi sono considerati validi.

Durante l'importazione, se viene trovato un valore con caratteri imprevisti o un valore contiene troppe cifre, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Valuta vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: \$1,000,000.00).

### Percentuale

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero valido composto da un massimo di 15 cifre. Le virgole nei dati di importazione vengono ignorate. Le cifre che seguono un separatore decimale vengono arrotondate al centesimo più vicino. I numeri negativi sono considerati validi. I dati di importazione possono essere preceduti o seguiti da un carattere % e un numero qualsiasi di spazi tra il numero e il carattere %. Ad esempio, tutti i valori validi vengono visualizzati come 1.234,36% nell'applicazione

1234,36  
1.234,36

1234,35678  
1234,36%  
1.234,36 %

Durante l'importazione, se viene trovato un valore contenente caratteri imprevisti o un valore non è compreso nell'intervallo accettabile, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Percentuale vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 1.234,36% (con le virgole e seguite da un segno %)).

### Casella di controllo

Una casella di controllo presenta solo due impostazioni: può essere selezionata o deselezionata. Nella tabella seguente vengono indicati i valori utilizzabili nell'importazione dei dati. Questi valori non fanno distinzione tra maiuscole o minuscole, quindi l'applicazione riconosce "true", "t" e così via.

La casella di controllo è selezionata	La casella di controllo è vuota (deselezionata)
1	0
Y	N
Sì	No
T	F
True	False
Selezionata	Deselezionata

Il campo della casella di controllo nell'applicazione viene impostato come deselezionato se i dati importati contengono tutti gli altri valori. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione *non* segnala che si è verificata questa situazione.

È necessario utilizzare l'equivalente tradotto dei valori nelle tabelle, se si sta effettuando l'importazione con un'altra lingua. In ogni caso l'applicazione accetterà i valori presenti nelle prime due righe della tabella, indipendentemente dall'impostazione della lingua dell'utente: Y, N, 1, 0.

**SUGGERIMENTO:** verificare se sono presenti valori che dovrebbero determinare la selezione dell'impostazione ma che non sono riconosciuti come tali durante l'importazione. Convertire questi valori su Y prima di importare.

Durante il processo di importazione, se un campo della casella di controllo per il tipo di record importato non è mappato a un campo del file di importazione, il valore viene impostato su deselezionato per ogni record importato.

### E-mail

Se i dati di importazione non corrispondono a un determinato formato, i dati per il campo non vengono importati. I criteri seguenti vengono considerati non validi.

- L'indirizzo e-mail non può terminare o iniziare con il simbolo at (@) o con il punto (.). Entrambi i simboli devono essere circondati da caratteri alfanumerici. Ad esempio, i valori indicati di seguito non sono validi:
  - a@.
  - @a.
  - @.a
  - a@a.
  - a@.a
  - @a.a
- Stringa vuota
- Stringa troppo lunga
- Nessun carattere prima del simbolo at (@), ad esempio: @riqhtequip.com
- Nessun simbolo at (@), ad esempio isampleriqhtequip.com
- Nessun punto (.), ad esempio: isample@riqhtequipcom
- Nessun dominio, ad esempio: isample@
- Nessun suffisso di dominio quale com, ad esempio: isample@riqhtequip
- Più segni at (@), ad esempio: isample@@riqhtequip.com
- Punti consecutivi (.), ad esempio: isample@riqhtequip..com
- Spazi nella stringa, ad esempio: isa mple@riqhtequip
- Caratteri diversi dai seguenti nella parte locale di un indirizzo e-mail:
  - Lettere maiuscole e minuscole (non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole)
  - Cifre da 0 a 9
  - Caratteri ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Qualsiasi carattere speciale nel nome del dominio di un indirizzo e-mail. I caratteri speciali includono: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnalano quando i dati per il campo non vengono importati a causa di una formattazione non corretta.

## Telefono

Le regole di formattazione relative all'immissione di dati dei numeri di telefono si applicano all'importazione di questo tipo di dati. I dati in un formato di numero di telefono riconosciuto vengono convertiti in un formato coerente nell'applicazione.

Le regole relative alla lunghezza del campo che si applicano ai campi di testo sono valide anche per i campi dei numeri di telefono. In particolare, se i dati di importazione superano la lunghezza del campo dell'applicazione, i caratteri in eccesso *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

## Data/ora

I dati di importazione possono contenere diverse rappresentazioni diverse della data/ora. Come parte del processo di importazione, si seleziona il formato utilizzato nel file CSV.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Data/Ora vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 19/01/1964 12:15 PM). Il formato utilizzato per visualizzare i dati è determinato dall'impostazione locale dell'utente, che appare nella pagina Dettaglio personale.

I valori relativi alla data/ora vengono considerati corretti per il fuso orario della persona che effettua l'importazione, come viene specificato nella pagina Dettaglio personale nell'applicazione. Dopo aver importato le date/ore, tuttavia, per gli utenti che visualizzano la data da un fuso orario differente la data/ora viene modificata in base al fuso orario del luogo in cui si trovano.

**SUGGERIMENTO:** accertarsi che il fuso orario della persona che esegue l'importazione corrisponda a quello della data/ora nei file dei dati di importazione. Se, ad esempio, la data/ora specificata nei dati di importazione riguarda l'ora solare Pacifico e un utente che si trova nella zona dell'ora solare fuso orientale importa i dati, tutti gli orari risulteranno scorretti di tre ore. Per far sì che gli orari vengano importati correttamente, l'utente deve impostare temporaneamente il fuso orario sull'ora solare Pacifico durante l'importazione. È importante quindi conoscere con esattezza a quale fuso orario fa riferimento la data/ora nel file di importazione prima di dare inizio a un'importazione. Poiché generalmente la data/ora dei file di dati CSV è in formato GMT (Greenwich Mean Time, ora di Greenwich), effettuare questa verifica prima dell'importazione.

### ■ Informazioni sulle date nel tipo di campo Data/ora

Durante l'esecuzione della procedura di importazione, viene richiesto di specificare se i dati di importazione presentano la data che inizia con il mese (MM) o il giorno (GG). Se si specifica prima il mese, sono supportati i seguenti formati:

MM/GG/AA

MM/GG/AAAA

MM/GG (per impostazione predefinita, viene utilizzato l'anno corrente)

Se si specifica prima il giorno, sono supportati i seguenti formati:

GG/MM/AA

GG/MM/AAAA

GG/MM (per impostazione predefinita, viene utilizzato l'anno corrente)

è possibile specificare che il formato dei dati di importazione sia: AAAA-MM-GG.

Per tutti questi formati, MM e GG possono contenere uno 0 iniziale quando la data o il mese sono composti da una sola cifra, ma lo 0 non è obbligatorio.

**NOTA:** le date nel formato GG-MES-AA o GG-MES-AAAA *non* sono al momento supportate.

### ■ Informazioni sull'ora nel tipo di campo Data/ora

Nei dati di importazione è possibile specificare un'ora. Per effettuare questa operazione, includere uno spazio dopo la data, quindi specificare l'ora. Se non è stata specificata alcuna ora insieme a una data, l'ora viene impostata su 00:00:00 (mezzanotte). Sono supportati i seguenti formati dell'ora:

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(dove HH24 rappresenta un formato a 24 ore e AM rappresenta AM o PM se HH è un valore con il formato a 12 ore)

MI o SS non possono essere omessi. Qualora vengano omessi, vengono impostati su 00 durante l'importazione. HH, MI e SS possono contenere uno 0 iniziale quando il valore è una singola cifra, ma lo 0 non è obbligatorio.

**NOTA:** indipendentemente dall'opzione del formato di data/ora che si seleziona durante l'importazione, il processo di importazione accetta orari nel formato 24 ore. Se, ad esempio, si

seleziona il formato predefinito del Canada, ossia hh:mm:ss AM/PM e il file riporta un'ora 15:00:00, la data viene correttamente importata come 3:00:00 PM.

## Data

I campi relativi al tipo di data nell'applicazione consentono l'immissione e la visualizzazione solo di una data, non dell'ora. Durante l'importazione in uno di questi campi, i formati dei dati di importazione validi sono gli stessi dei campi di tipo Data/Ora. Tuttavia, l'ora *non* dovrebbe essere specificata nei dati di importazione. Se è specificata, viene ignorata durante l'importazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Data vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 12/18/2003).

## Informazioni sui campi obbligatori

Se un campo è stato designato come obbligatorio, per impostazione predefinita o dall'amministratore, l'intero record viene rifiutato se i campi obbligatori non vengono mappati alle colonne del file CSV. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

**SUGGERIMENTO:** analizzare i campi relativi al tipo di record che si sta importando per determinare quelli obbligatori. Accertarsi che i dati di importazione contengano un valore valido per tutti i campi.

## Informazioni sui campi di sola lettura

I campi di sola lettura hanno il seguente comportamento durante un'importazione:

- Se un campo di sola lettura include un elenco di selezione, è necessario far corrispondere i valori dell'elenco di selezione in modo esatto per importarli.
- Se si ha accesso di sola lettura a un campo, non è possibile importare i dati nel campo.

## Preparazione all'importazione dei dati

Prima di avviare l'importazione dei dati in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il metodo di importazione da usare. Per ulteriori informazioni sulla selezione del metodo di importazione appropriato, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 390). Ad esempio, la utility Oracle Data Loader On Demand supporta solo tipi di record specifici. Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Data Loader On Demand Guide. Si consiglia inoltre di leggere questo argomento prima di eseguire un'importazione: Prima di importare i dati.

Per assicurarsi che tutti i dati del file vengano importati, potrebbe essere necessario modificare i dati nel file CSV o personalizzare Oracle CRM On Demand. Per determinare se è necessario, effettuare le seguenti operazioni prima di iniziare l'importazione:

- Determinare i tipi di record che si desidera importare.

Potrebbe essere necessario importare diversi tipi di record, ad esempio lead, clienti, contatti e note. È necessario importare un tipo di record alla volta e seguire la sequenza consigliata per l'importazione.

Ad esempio, se si dispone di un file contenente un elenco dei contatti e un altro file con i clienti, importare prima i clienti e quindi i contatti per mantenere le relazioni impostate tra quei tipi di record.

L'ordine di sequenza viene mostrato nell'interfaccia utente della pagina Strumenti di importazione ed esportazione.

- Controllare i dati nel file per verificare quanto riportato di seguito.

- L'uso di maiuscole, abbreviazioni e ortografia deve essere coerente.

I valori del testo devono essere importati esattamente come vengono visualizzati nel file CSV. Pertanto, eventuali differenze nell'uso di maiuscole possono comportare la creazione di record aggiuntivi indesiderati. Ad esempio, tutti questi valori per Nomi cliente producono nuovi record: ABC, abc, A.B.C.

Inoltre, poiché due record cliente sono riconosciuti come identici se il nome cliente e la posizione sono identici, l'uso di maiuscole, ortografia e abbreviazioni negli indirizzi deve essere identico per evitare la creazione di record aggiuntivi. Ad esempio, tutti questi record **non** sono considerati identici:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- La lunghezza massima consentita non deve essere superata.
- I requisiti di formattazione per quel campo devono essere rispettati.

Per ulteriori informazioni, vedere [Linee guida per la verifica dei dati](#) (vedere "Istruzioni per la verifica dei dati" a pagina 429).

- Controllare nell'applicazione la presenza di campi obbligatori per il tipo di record che si desidera importare.

È necessario mappare i dati nel file CSV a tutti i campi obbligatori. In caso contrario, il record viene rifiutato. Per determinare quali campi sono obbligatori, vedere la pagina Modifica per il tipo di record che si desidera importare. I campi obbligatori sono visualizzati in rosso.

- Aggiungere campi all'applicazione se si desidera importare dati che non sono mappati ai campi predefiniti nell'applicazione.

Durante il processo di importazione, è necessario confrontare ogni campo presente nel file con un campo esistente dell'applicazione per acquisirne i dati. Se il ruolo include il privilegio Personalizza applicazione, è possibile creare nuovi campi (personalizzati) in Oracle CRM On Demand da mappare ai campi esistenti. Per istruzioni, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).

- Impostare i valori elenco di selezione, se necessario.

Durante il processo di importazione, è possibile specificare la modalità di gestione da parte dell'applicazione dei valori elenco di selezione nel file CSV che non corrispondono ai valori elenco di selezione esistenti nell'applicazione:

- Aggiungerli come nuovi all'applicazione

**NOTA:** per visualizzare le modifiche ai valori elenco di selezione nell'applicazione, potrebbe essere necessario uscire e rieseguire l'accesso.

- Non aggiungerli (acquisire solo i valori che corrispondono e lasciare gli altri vuoti)



Se si desidera utilizzare i valori elenco di selezione esistenti nell'applicazione e importare solo i dati corrispondenti, verificare che i valori elenco di selezione corrispondano esattamente, inclusi ortografia e uso di maiuscole (i valori fanno distinzione tra maiuscole e minuscole).

Alcuni valori elenco di selezione non possono essere modificati, mentre altri non seguono questa regola. Vedere [Linee guida per la verifica dei dati](#) (vedere "[Istruzioni per la verifica dei dati](#)" a pagina 429) e rivedere le linee guida per il tipo di record che si desidera importare.

■ Selezionare il formato dell'ora corretto.

Se si seleziona il formato dell'ora HH:MM:SS AM, per ottenere risultati ottimali specificare se i dati contengono AM o PM nel file CSV. Se si selezionano i formati dell'ora AM/PM, ma i dati non contengono AM o PM, i campi vengono elaborati nel modo indicato di seguito.

- Se il campo HH è maggiore o uguale a 8 e minore o uguale a 12, i campi vengono considerati come AM.
- Se il campo HH è minore di 8 e maggiore di 12, questi campi vengono considerati come PM. Ad esempio, 7:00:00 viene elaborato come 7:00 PM, mentre 9:00:00 viene elaborato come 9:00 AM.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 97)
- [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 390)

Per ulteriori informazioni sulla preparazione all'importazione dei dati, vedere l'articolo 565278.1 (ID articolo) su My Oracle Support.

## Campi registro clienti: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei clienti del registro in Oracle CRM On Demand. Queste informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Per ulteriori informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo](#) (a pagina 258).

Nome campo clienti registro predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Registro	Stringa	150	Nessuno
ID registro	Stringa	15	Nessuno
ID esterno registro	Stringa	30	Nessuno

Nome campo clienti registro predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID cliente	Stringa	15	Identificativo del cliente.
Cliente	Stringa	100	Nessuno
Ubicazione cliente	Stringa	50	Nessuno
ID esterno cliente	Stringa	30	Nessuno
Data di inizio	Data	Nessuno	La data alla quale deve verificarsi l'attivazione del record.
Data di fine	Data	Nessuno	La data alla quale l'attivazione del record deve terminare.
Flag primario futuro	Stringa	1	Se il campo Flag primario futuro è impostato su S, il registro per il record corrente viene impostato come primario per l'oggetto dati all'attivazione del registro. Si basa sul campo Data di inizio. I valori accettati per questo campo sono: S e N.

## Campi cliente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima di importare clienti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo cliente predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Valuta cliente	Elenco di selezione	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Nome cliente	Testo	100	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Quindi, prima dell'importazione, accertarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Tipo di cliente	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Concorrente, Cliente, Partner e Cliente potenziale
Fatturati annui	Valuta	15	Nessuno
Indirizzo di fatturazione	Elenco di selezione	100	Il valore in questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi. Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.
Indirizzo di fatturazione 2, 3	Testo	100 ognuno	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Indirizzo di fatturazione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere " <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> " a pagina 394).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Città di fatturazione	Testo	50	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Paese di fatturazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.

Nome campo cliente predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
CP di fatturazione/Codice smistamento	Testo	30	<p>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 (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Provincia di fatturazione	Testo	50	<p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Stato USA di fatturazione	Elenco di selezione	2	<p>Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
CAP/Codice postale di fatturazione	Testo	30	<p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
ID esterno indirizzo di fatturazione	Testo	30	<p>Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all&gt;ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente.</p>

Nome campo cliente predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Frequenza della visita	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Descrizione	Testo	16,350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri e i restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
ID univoco esterno	Testo	30	Nessuno
Nome Furigana	Testo	100	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
HIN	Testo		Numero sanitario. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Settore	Elenco di selezione	50	<p>I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo. In alternativa, l'amministratore di Oracle CRM On Demand dell'azienda può creare un campo Cliente personalizzato che contenga i valori validi previsti nei dati di importazione. In tal modo è possibile importare i dati in quel campo personalizzato anziché in questo campo.</p> <p>Valori validi predefiniti: Automobilistico, Energia, Servizi finanziari, Alta tecnologia, Produzione, Altro, Farmaceutico, Dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni.</p>
Tipo di influenza	Testo	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Data ultima visita	Data e ora UTC	7	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nome campo cliente predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Ubicazione	Testo	50	Nella maggior parte dei casi, questo campo è utilizzato per determinare duplicazione di record. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni</a> (a pagina 412).  Ad esempio, per distinguere tra sede centrale e una filiale del Cliente XYZ, l'applicazione controlla sia il Nome cliente che l'Ubicazione per determinare se il record è duplicato.
N. fax principale	Telefono	40	Nessuno
N. tel. principale	Telefono	40	Nessuno
Potenziale di mercato	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Segmento di mercato	Testo	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo testo.
Quota di mercato	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modifica di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.
Numero di dipendenti	Numero intero	Non applicabile	Nessuno
Numero di medici	Numero	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietario	E-mail	50	I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.  Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue

Nome campo cliente predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			l'importazione per tutti i record importati.
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Cliente principale	Testo	100	Deve essere un nome cliente valido.
ID esterno account primario	Testo	30	Nessuno
Ubicazione cliente principale	Testo	50	Nessuno
Partner	Casella di controllo	Non applicabile	Indicazione che il cliente è un partner.
Priorità	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Basso, Medio e Alto
Azienda pubblica	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se si tratta di un'azienda pubblica (e non di proprietà privata).
Riassegna cliente	Casella di controllo	Non applicabile	L'indicazione che il cliente deve essere riassegnato. Se importata e impostata dall'amministratore dell'azienda o dal responsabile, questa opzione attiva le regole di assegnazione automatica per il record cliente.
Riferimento	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se il cliente ha accettato di essere un riferimento da poter comunicare ai clienti potenziali.
Riferimento dal	Data	Non applicabile	Nessuno
Regione	Elenco di selezione	25	Valori validi predefiniti: Orientale, Occidentale e Centrale

Nome campo cliente predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Percorso	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare l'elenco di selezione.
Indirizzo di spedizione	Elenco di selezione	100	Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.  Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.
Indirizzo di spedizione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Indirizzo di spedizione 2, 3	Testo	100 ognuno	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Città di spedizione	Testo	50	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Paese di spedizione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.



Nome campo cliente predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
CP di spedizione/Codice smistamento	Testo	30	<p>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 (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Provincia di spedizione	Testo	50	<p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Stato USA di spedizione	Elenco di selezione	2	<p>Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
CAP/Codice postale di spedizione	Testo	30	<p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
ID esterno indirizzo di spedizione	Testo	30	<p>Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente.</p>

Nome campo cliente predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Campagna di origine	Elenco di selezione	30	Campagna che ha generato il cliente.
Stato	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare l'elenco di selezione.
Territorio	Testo	255	Nessuno
Sito Web	Testo	100	Non viene effettuato alcun controllo di formattazione (a eccezione del controllo della lunghezza) sui dati importati per questo campo.
Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Campi team del cliente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i team cliente in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Team clienti predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Accesso clienti	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Completo, Sola lettura, Modifica, Proprietario.  Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Ubicazione cliente	Testo	50	Nessuno
Nome cliente	Testo	100	Nessuno
Accesso contatto	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.  Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono

			corrispondere esattamente ai valori validi.
Accesso opportunità	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.  Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Ruolo team	Testo	20	Valori validi predefiniti: Proprietario, Sponsor esecutivo, Consulente, Partner, Altro
ID utente	Testo	50	Nessuno
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
ID esterno utente	Testo	30	Nessuno

## Campi riconoscimento: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di riconoscimento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo riconoscimento predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Tariffa riconoscimento	Valuta	22	Nessuno.
ID riconoscimento	Testo	50	L'identificativo interno del riconoscimento deve essere univoco.
Disponibile dal	Data	7	Nessuno.
Disponibile fino al	Data	7	Nessuno.
Azienda	Testo	50	Nessuno.
Contatto	Elenco di selezione	15	Utilizzare questo campo se il contatto del riconoscimento è già presente in Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
E-mail	Testo	40	L'indirizzo e-mail del contatto del riconoscimento.

Nome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto del riconoscimento solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto del riconoscimento solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Nome	Testo	50	Il nome riconoscimento deve essere univoco.
Obiettivo	Elenco di selezione	50	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Opzioni di pagamento	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti validi sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.
Telefono	Telefono	50	Il numero di telefono del contatto del riconoscimento.
Prodotto primario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Categoria prodotto primario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Rinnovabile	Casella di controllo	1	Nessuno.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Vendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza.
Validità (mesi)	Numero	22	Nessuno.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul riconoscimento.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Campi riconoscimento

## Campi richiesta di riconoscimento: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di richiesta di riconoscimento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo richiesta di riconoscimento predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Data riconoscimento	Data	7	Nessuno.
Nome riconoscimento	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Numero riconoscimento	Testo	50	In genere i numeri di riconoscimento sono univoci.
Stato riconoscimento	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Richiesto, Concesso e Respinto.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
Data di scadenza	Data	7	Nessuno.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Nome partner	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Piano	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Rinnovabile	Casella di controllo	1	Nessuno.
Data di richiesta	Data	7	Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)

## ■ Importazione dei dati (a pagina 592)

### Campi indirizzo: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni sull'impostazione dei record prima dell'importazione degli indirizzi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo indirizzo predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome indirizzo	Testo	100	Questo campo è obbligatorio e deve essere univoco.
Paese	Testo	30	Nessuno
Indirizzo 1	Testo	200	Nessuno
Indirizzo 2	Testo	100	Nessuno
Indirizzo 3	Testo	100	Nessuno
Stato	Testo	30	Nessuno
Città	Testo	50	Nessuno
Provincia	Testo	50	Nessuno
Codice postale	Testo	30	Nessuno
Descrizione	Testo	100	Nessuno
Commenti	Testo	1999	Nessuno

### Campi Allocazione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare allocazioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Allocazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Tipo di allocazione	Testo	30	Nessuno
Quantità allocazione	Numero	22	La quantità di prodotto allocata dall'amministratore al funzionario commerciale.
Data di fine	Data/ora	7	L'ultima data di esborso consentita per il prodotto.
Quantità massima	Numero	22	La quantità di prodotto che il funzionario commerciale può distribuire in un determinato tempo a un cliente.
Ordina per	Numero	22	L'ordine in cui l'utente può visualizzare i prodotti nell'elenco.
Campione	Testo	15	Il nome prodotto associato all'allocazione.
Data di inizio	Data/ora	7	La data di avvio della distribuzione.
Flag interruzione campionamento	Booleano	1	Quando questo campo è selezionato, indica che l'esborso del prodotto non può più avvenire.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi Richiesta: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i record richiesta in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo richiesta predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
----------------------------------	--------------	-------------------	----------

Nome campo richiesta predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Indirizzo Indirizzo 1	Varchar	200	Il numero e la via dell'indirizzo dell'azienda dal quale è stata effettuata la richiesta.
Indirizzo Indirizzo 2	Varchar	100	Nessuno
Indirizzo Indirizzo 3	Varchar	100	Nessuno
Indirizzo Città	Varchar	50	Nessuno
Indirizzo Paese	Varchar	30	Nessuno
Indirizzo Casella/Codice smistamento	Varchar	200	Nessuno
Indirizzo Provincia	Varchar	50	Nessuno
Indirizzo Stato USA	Varchar	10	Nessuno
Indirizzo CAP/Codice postale	Varchar	30	Nessuno
Fatturato annuo	Numero	22	Il fatturato annuo totale dell'azienda.
Stato approvazione	Varchar	30	Lo stato di approvazione corrente per la richiesta.
Data di approvazione	Data	7	La data e l'ora di approvazione della richiesta.
Campagna	Varchar	15	Questo è il nome della campagna che ha interessato il partner al punto da effettuare la richiesta.
N. cell.	Varchar	40	Il numero di telefono di cellulare del richiedente.
Autore approvazione corrente	Varchar	15	Il nome dell'autore approvazione corrente.
Indirizzo e-mail	Varchar	100	L'indirizzo e-mail del richiedente.
Partnership esistenti	Varchar		L'elenco di partnership esistenti.
Vantaggi partnership previsti	Varchar	500	L'elenco di vantaggio previsti da questa partnership.
Nome	Varchar	50	Il nome del richiedente.
Settore	Varchar	50	Il settore in cui è impegnata l'azienda.
Qualifica	Varchar	75	La qualifica del richiedente.



Nome campo richiesta predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cognome	Varchar	50	Il cognome del richiedente.
Ubicazione	Varchar	50	L'ubicazione dell'azienda.
N. fax principale	Varchar	40	Il numero di fax principale dell'azienda.
N. tel. principale	Varchar	40	Il numero di telefono principale utilizzato per contattare l'azienda.
Nome	Varchar	50	Il nome dell'azienda.
Numero di dipendenti	Numero	22	Il numero totale di dipendenti dell'azienda.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Partner	Varchar	15	Il partner associato a questa richiesta.
Programma partner	Varchar	15	Il nome del programma partner associato alla richiesta.
Tipo di partner	Varchar	30	Il tipo di partner per il quale viene inviata la richiesta.
Livello di programma	Varchar	30	Il livello del programma partner associato alla richiesta.
Motivo del rifiuto	Varchar	30	Il motivo per il quale la richiesta è stata rifiutata.
Origine	Varchar	30	L'origine da cui proviene questa richiesta, ad esempio sito Web, e-mail diretta e così via.
Stato invio	Varchar	30	Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato.
Data di invio	Data	7	La data e l'ora di invio della richiesta.
Sito Web	Varchar	100	L'indirizzo URL dell'azienda.
N. fax ufficio	Varchar	40	Il numero di fax dell'ufficio del richiedente.
N. telefono ufficio	Varchar	40	Il numero di telefono dell'ufficio del richiedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi contatto appuntamento: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un contatto e un appuntamento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Contatto appuntamento predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome completo contatto	Testo	255	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
ID esterno appuntamento	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi utente appuntamento: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un utente e un appuntamento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Utente appuntamento predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID utente	Testo	30	Nessuno
ID esterno appuntamento	Testo	30	Nessuno
ID esterno utente	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi appuntamento, task e chiamata: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare appuntamenti e task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Selezionare il formato dell'ora corretto. Se si seleziona il formato HH:MM:SS AM, per ottenere risultati ottimali indicare se i dati sono di tipo AM o PM nel file CSV. Se si selezionano formati dell'ora AM/PM, ma i dati non contengono AM o PM, i campi vengono elaborati nel modo seguente: se il campo HH è maggiore o uguale a 8 e minore o uguale a 12, i campi vengono considerati AM. Se il campo HH è minore di 8 e maggiore di 12, questi campi vengono considerati PM. Ad esempio, l'ora 7:00:00 viene elaborata come 7:00 PM (le 19), mentre l'ora 9:00:00 viene elaborata come 9:00 AM (le 9 del mattino).

Appuntamento, task e chiamata predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Nessuno
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Ubicazione cliente	Testo	50	Nessuno

Appuntamento, task e chiamata predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Attività	Testo	100	Nessuno
Valuta attività	Elenco di selezione	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Campagna	Testo	50	Nessuno
ID esterno campagna	Testo	30	Nessuno
Contatto	Testo	255	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Data di scadenza	Data	7	Per task, campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Ora fine	Data/ora	7	Per appuntamenti, campo obbligatorio per impostazione predefinita.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Richiesta di fondi	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Sola lettura.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Lead	Testo	255	Nessuno
ID esterno lead	Testo	30	Nessuno
Ubicazione	Testo	100	Solo per gli appuntamenti.
Evento medico	Elenco di selezione	50	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Opportunità	Testo	100	Nessuno
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente

Appuntamento, task e chiamata predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			<p>Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull&gt;ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull&gt;ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Priorità	Elenco di selezione	30	Per task, campo obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso
Privato	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Richiesta di servizio	Testo	64	Nessuno
ID esterno richiesta di servizio	Testo	30	Nessuno
Ora inizio	Data/ora	7	Per appuntamenti, campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Stato	Elenco di selezione	30	Per task, i valori validi predefiniti sono i seguenti: Completato, Rinviato, In corso, In attesa di qualcun altro, Non avviato
Oggetto	Testo	100	Per task e appuntamenti, campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Valuta task	Testo	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Tipo	Elenco di selezione	30	Per task e appuntamenti, i valori validi predefiniti sono i seguenti: Chiamata, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Riunione, Altro,

Appuntamento, task e chiamata predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			Personale, Presentazione, Da fare

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Campi attività
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi bene: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare beni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Bene predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Nessuno
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Valuta bene	Elenco di selezione	20	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Contratto	Testo	30	Nessuno
Contatto cliente	Testo	255	Nessuno
Descrizione	Testo	250	Nessuno

Nome campo Bene predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data di scadenza	Data	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Data di installazione	Data	7	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Data di notifica	Data	7	Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Stato operativo	Testo	30	Nessuno
ID esterno prodotto	Testo	30	Nessuno
Nome prodotto	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Data di acquisto	Data	7	Nessuno
Prezzo d'acquisto	Valuta	15	Nessuno
Quantità	Numero	15	Nessuno
N. di serie	Testo	100	Nessuno
Data di spedizione	Data	7	Nessuno
Garanzia	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Come tenere traccia dei beni
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi utente registro: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione degli utenti del registro in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi

all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Per ulteriori informazioni sull'uso dei registri in Oracle CRM On Demand, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 238).

Nome campo utenti registro predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Profilo di accesso	Stringa	100	Nessuno
Ruolo utente registro	Stringa	30	Nessuno
Utenti	Stringa	50	Questo campo indica il valore per l'alias utente.
Nome registro	Stringa	150	Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare solo un valore per il campo Nome registro o per il campo ID registro, ma non per entrambi i campi.
ID registro	Stringa	15	Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare solo un valore per il campo Nome registro o per il campo ID registro, ma non per entrambi i campi.  Se si aggiorna un record esistente, il campo ID registro è obbligatorio.
ID utente	Stringa	15	Se si aggiorna un record esistente, il campo ID utente è obbligatorio.  Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare i valori per almeno uno dei campi seguenti: ID di accesso utente, ID utente o ID esterno utente.



Nome campo utenti registro predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno utente	Stringa	30	Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare i valori per almeno uno dei campi seguenti: ID di accesso utente, ID utente o ID esterno utente.
ID di accesso utente	Stringa	50	Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare i valori per almeno uno dei campi seguenti: ID di accesso utente, ID utente o ID esterno utente.

## Campi registro: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei registri in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Per ulteriori informazioni sull'uso dei registri in Oracle CRM On Demand, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 238).

Nome campo registri predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID registro	Stringa	15	Nessuno
Registro principale	Stringa	150	Nessuno
Tipo di registro	Stringa	30	Nessuno
Può contenere dati	Stringa	1	Nessuno
Nome registro	Stringa	150	Nessuno
Descrizione	Stringa	255	Nessuno

Nome campo registri predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Partner	Stringa	100	Se si desidera importare il campo Partner, si consiglia di importare anche il campo Ubicazione.
ID esterno univoco	Stringa	30	Nessuno
Ubicazione	Stringa	50	Questo campo indica l'ubicazione del partner.

## Campi profilo broker: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di profilo broker in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo profilo broker predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Nome profilo broker	Testo	40	Il nome del profilo broker.
Anno profilo broker	Elenco di selezione	30	L'anno di validità del profilo broker.
Crescita passata e futura dell'azienda	Testo	250	La descrizione delle attività precedenti e delle prospettive di crescita dell'azienda per il broker.
Panoramica azienda	Testo	250	Fornisce informazioni aggiuntive sul broker.
Creato	Testo	30	Oracle CRM On Demand genera queste informazioni: il nome della persona che ha creato il profilo broker seguito dalla data di creazione.
Numero fax	Telefono	35	Il numero di fax del broker.
Modificato	Testo	30	Oracle CRM On Demand genera queste informazioni: il nome dell'autore dell'ultima modifica del profilo broker seguito dalla data di modifica.

Partner	Elenco di selezione	30	Il nome del broker.
Numero di telefono	Telefono	35	Il numero di telefono del broker.
Indirizzo principale	Testo	50	L'indirizzo principale del broker.
Canale secondario	Elenco di selezione	30	La copertura del broker. I valori validi predefiniti sono Globali, Locali, Nazionali, Regionali e Grossisti.
Segmentazione	Elenco di selezione	30	La segmentazione del broker. I valori validi predefiniti sono Commerciale, Crescita e Vendita al dettaglio.
Struttura territoriale/regionale	Testo	250	La struttura territoriale o regionale del broker.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul profilo broker.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Campi profilo broker

## Campi Piano aziendale: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi Piano aziendale in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Piano aziendale predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno

Piano aziendale predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Descrizione	Nota	250	Nessuno
Data di cambio	Data	7	Nessuno
Note	Testo	250	Nessuno
Opportunità	Testo	250	Nessuno
Nome piano principale	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale.
Periodo	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto periodo.
Fatturato piano	Valuta	22	Nessuno
Nome prodotto	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto prodotto.
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Punti di forza	Testo	250	Nessuno
Rischi	Testo	250	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Punti deboli	Testo	250	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi campagna: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare campagne in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Campagna predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Costo effettivo	Valuta	15	Nessuno
Partecipanti	Testo	2000	Nessuno
Costo in budget	Valuta	15	Nessuno
Valuta campagna	Elenco di selezione	15	Nessuno
E-mail campagna	Testo	50	Nessuno
Nome campagna	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
N. di telefono campagna	Telefono	40	Nessuno
Tipo di campagna	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web, Altro
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Data di fine	Data	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Lead gestiti (n.)	Numero intero	Non applicabile	Nessuno
Obiettivo	Testo	2000	Nessuno
Offerta	Testo	255	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.  Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si

Campagna predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Obiettivo di fatturazione	Valuta	15	Nessuno
Codice origine	Testo	30	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Data di inizio	Data	7	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Pianificato, Attivo, Completato

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi campagna: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 464)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi destinatario campagna: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i destinatari della campagna in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Per importare i campi Destinatario campagna, le informazioni minime richieste sono ID esterno contatto e Nome campagna.

Nome campo Categoria prodotto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Stato di consegna	Testo	30
Stato risposta	Testo	30
Nome campagna	Testo	100

Nome campo Categoria prodotto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Nome completo contatto	Testo	255
ID esterno campagna	Testo	30
ID esterno contatto	Testo	30
Descrizione	Testo	250

## Campi certificazione: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di certificazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo certificazione predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Disponibile dal	Data	7	Nessuno.
Disponibile fino al	Data	7	Nessuno.
Tariffa certificazione	Valuta	22	Nessuno.
ID certificazione	Testo	50	L'identificativo interno della certificazione deve essere univoco.
Azienda	Testo	50	Nessuno.
Contatto	Elenco di selezione	15	Utilizzare questo campo se il contatto della certificazione è già presente in Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
E-mail	Testo	50	L'indirizzo e-mail del contatto della certificazione.
Nome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto della certificazione solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto della certificazione solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.

Nome	Testo	50	Il nome della certificazione.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	30	Nessuno.
Opzioni di pagamento	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.
Telefono	Telefono	40	Il numero di telefono del contatto della certificazione.
Prodotto principale	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Categoria prodotto principale	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Rinnovabile	Casella di controllo	1	Nessuno.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Prevendite, Postvendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza.
Validità (mesi)	Numero	22	Nessuno.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sulla certificazione.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Campi certificazione

## Campi richiesta di certificazione: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di richiesta di certificazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene



visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo richiesta di certificazione predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Nome candidato	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Data candidato	Data	7	Nessuno.
Nome certificazione	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Numero certificazione	Testo	50	In genere i numeri di certificazione sono univoci.
Stato certificazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Richiesto, Concesso e Respinto.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
Data di scadenza	Data	7	Nessuno.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Piano	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Data di richiesta	Data	7	Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record.
Rinnovabile	Casella di controllo	1	Nessuno.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Campi certificazione

## Campi sinistro: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati delle richieste in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per i dati dei sinistri.

Nome del campo Richiesta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Capacità lavorativa	Elenco di selezione	30	Nessuno
Indirizzo	Testo	200	Nessuno
Riga 1 dell'indirizzo	Testo	100	Nessuno
Riga 2 dell'indirizzo	Testo	100	Nessuno
Importo passività	Valuta	22	Nessuno
Importo sinistro	Valuta	22	Nessuno
Responsabile	Elenco di selezione	30	Nessuno
Cliente aziendale	Testo	15	Ente (cliente aziendale) collegato a questo record
Cliente aziendale: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Categoria sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Città	Testo	50	Nessuno
Numero sinistro	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Classe dipendente	Elenco di selezione	30	Nessuno
Data di chiusura	Data	Non applicabile	Nessuno
Commenti	Testo	250	Nessuno
Azienda: ID sistema esterno	Testo	30	Noto anche come ID esterno univoco.
Condizioni	Testo	50	Nessuno

Nome del campo Richiesta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Contatto	Testo	15	Nessuno
Contatto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Paese	Testo	30	Nessuno
Comune	Testo	50	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del sinistro	Data	Non applicabile	Nessuno
Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza della lesione	Data	Non applicabile	Nessuno
Numero dipendente ferito	Numero	22	Nessuno
Numero evento	Testo	50	Nessuno
Data di cambio	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Nome ospedale	Testo	50	Nessuno
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Ferito durante l'orario lavorativo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo di sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Origine passività	Elenco di selezione	30	Nessuno
Settore	Elenco di selezione	30	Nessuno
Ubicazione sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Codice sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno

Nome del campo Richiesta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data e ora sinistro	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Descrizione sinistro	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri.
Tipo sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Codice lesione med.	Elenco di selezione	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Parte del corpo ferita	Elenco di selezione	30	Nessuno
Numero di persone ferite	Numero	22	Nessuno
Luogo lesioni	Elenco di selezione	30	Nessuno
Reparto Polizia	Testo	50	Nessuno
Numero report Polizia	Testo	50	Nessuno
Polizza	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Polizza: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record.
Codice postale	Testo	30	Nessuno
Provincia	Testo	50	Nessuno
Relazione con l'assicurato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Data report	Data	Non applicabile	Nessuno
Numero report	Testo	50	Nessuno
Riportato da	Elenco di selezione	30	Nessuno
Info contatto relatore	Testo	50	Nessuno

Nome del campo Richiesta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato	Testo	10	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Orario morte	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Tipo lesione	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi registro contatti: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei contatti del registro in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Per ulteriori informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo](#) (a pagina 258).

Nome campo contatti registro predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome	Stringa	150	Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare un valore per il campo Nome o per il campo ID registro, ma non per entrambi i campi.  Se si aggiorna un record esistente, il campo Nome è

Nome campo contatti registro predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			facoltativo.
ID registro	Stringa	15	Se si esegue una nuova importazione, si consiglia di specificare un valore per il campo Nome o per il campo ID registro, ma non per entrambi i campi.  Se si aggiorna un record esistente, il campo ID registro è obbligatorio.
ID esterno registro	Stringa	30	Nessuno
ID contatto	Stringa	15	Il campo ID oggetto fa riferimento a un contatto ed è obbligatorio per tutte le importazioni.
ID esterno contatto	Stringa	30	Nessuno
Data di inizio	Data	Nessuno	La data alla quale deve verificarsi l'attivazione del record.
Data di fine	Data	Nessuno	La data alla quale l'attivazione del record deve terminare.

Nome campo contatti registro predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Flag primario futuro	Stringa	1	Se il campo Flag primario futuro è impostato su S, il registro per il record corrente viene impostato come primario per l'oggetto dati all'attivazione del registro. Si basa sul campo Data di inizio. I valori accettati per questo campo sono: S e N.

## Campi contatto: Preparazione all'importazione

Se si dispone di file separati da importare per clienti e contatti, importare prima i clienti, quindi i contatti. Accertarsi che il file di importazione Contatti contenga nomi cliente validi dal file di importazione Clienti.

Se si dispone solo di un file di importazione Contatti, i record cliente vengono creati in base ai dati del nome cliente che si trovano nel campo Nome cliente nel file di importazione Contatti. Se il record del contatto contiene dati di indirizzo alternativo, Oracle CRM On Demand crea un nuovo cliente e imposta l'indirizzo di spedizione sull'indirizzo alternativo. L'indirizzo di fatturazione rimane vuoto.

Se più contatti sono associati allo stesso cliente, i campi dell'indirizzo del cliente vengono impostati sui valori dell'indirizzo alternativo associato al primo contatto importato per quel cliente. Se il primo contatto importato non contiene dati dell'indirizzo alternativo, ma i record successivi *li contiene*, i campi dell'indirizzo del cliente sono vuoti, poiché solo il primo contatto importato viene considerato durante l'impostazione dei valori dei campi dell'indirizzo del cliente. Quindi, se si esegue l'importazione solo da un file di importazione Contatti, prima dell'importazione, ordinare i dati per Nome cliente, quindi accertarsi che il primo contatto per ciascun Nome cliente diverso contenga l'indirizzo che si desidera utilizzare per il cliente.

La tabella seguente contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare contatti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
---------------------------------	--------------	-------------------	----------

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Il testo per questo campo è uno dei numerosi campi utilizzati per definire la corrispondenza con un record Cliente esistente. Se non viene trovata alcuna corrispondenza, il Nome cliente per un nuovo Cliente viene creato come parte del processo di importazione del contatto. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni</a> (a pagina 412).
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Ubicazione cliente	Testo	50	Il testo per questo campo è uno dei numerosi campi utilizzati per definire la corrispondenza con un record Cliente esistente. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni</a> (a pagina 412).
Nome assistente	Testo	50	Nessuno
N. tel. assistente	Telefono	40	Nessuno
Orario migliore per visitare	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Primo pomeriggio, Prima mattina, Sera, Tardo pomeriggio, Metà mattinata e Sabato. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Frequenza della visita	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Mai, 1-2 volte/anno, 3-4 volte/anno e >5 volte/anno. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
N. cell.	Telefono	40	Nessuno
Data affiliazione cliente	Data	Non applicabile	Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando si seleziona il valore Cliente fisso nel menu a discesa Tipo di contatto.



Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Indirizzo contatto	Elenco di selezione	100	<p>Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> <p>Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.</p>
Indirizzo contatto 1	Testo	200	<p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Indirizzo contatto 2, 3	Testo	100 ognuno	<p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Città contatto	Testo	50	<p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Paese contatto	Elenco di selezione	30	<p>I valori predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi</p>

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			condivisi.
Valuta contatto	Elenco di selezione	20	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Casella postale/Codice smistamento contatto	Testo	50	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 (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394)).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Provincia contatto	Testo	50	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Tipo di contatto	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Cliente potenziale, Cliente, Partner e Concorrente

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato USA del contatto	Elenco di selezione	2	Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
CAP/Codice postale del contatto	Testo	30	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Merito di credito	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valuta	Elenco di selezione	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Mix degli investimenti correnti	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Aggressivo, Moderato e Conservatore. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
ID cliente	Testo	11	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data di nascita	Data	7	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Titolo	Elenco di selezione	30	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. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Reparto	Testo	75	Nessuno

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Descrizione	Testo	16,350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
E-mail	Testo	100	Nessuno
Livello di esperienza	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Nessuno, Limitato, Buono e Ampliato. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
ID univoco esterno	Testo	30	Nessuno
Nome	Testo	50	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Nome Furigana	Testo	50	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
Cognome Furigana	Testo	50	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
Sesso	Elenco di selezione	1	I valori predefiniti sono F e M. È possibile modificare questo elenco di selezione. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
N. telefono casa	Telefono	40	Nessuno
Valore abitazione	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Orizzonte temporale investimento	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono A breve termine, A medio termine e A lungo termine. È possibile modificare questo elenco di selezione. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Qualifica	Testo	75	Nessuno

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data ultima visita	Data/ora		Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Cognome	Testo	50	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Origine lead	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web e Altro.
Evento vita	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Matrimonio, Nascita di un figlio, Pensionamento, Divorzio e Altro. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Responsabile	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica contatto).
ID esterno responsabile	Testo	30	Nessuno
Stato civile	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Single, Divorziato, Sposato, Partner, Separato, Vedovo/a. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potenziale di mercato	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: Alto, Medio e Basso. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Secondo nome	Testo	50	Nessuno
Modifica di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Sig./Sig.ra	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sig.na, Sig., Sig.ra e Dott.
Non inviare e-mail	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Obiettivo	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Mantenimento del capitale, Reddito, Reddito/crescita, Bilanciato, Crescita, Crescita aggressiva e Diversificazione internazionale. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Acconsente al trattamento dei dati personali	Casella di controllo	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Non acconsente al trattamento dei dati personali	Casella di controllo	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Di proprietà o in affitto	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Di proprietà o in affitto. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietario	E-mail	50	I dati del file devono corrispondere all'ID di accesso utente di un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido (oppure nessun valore) per questo campo, il relativo valore viene impostato sull'ID e-mail di accesso dell'utente che esegue l'importazione.  Se questo campo non è mappato a un campo file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il proprietario viene impostato sull'ID e-mail di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
ID sistema esterno indirizzo personale	Testo	30	Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente.
Obiettivo primario	Elenco di selezione	30	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. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privato	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se si desidera che questo contatto sia visibile solo al rispettivo proprietario.
Professione	Testo	50	Nessuno
Data qualifica	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Profilo di rischio	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Riluttante al rischio, Incline al rischio, Conservatore, Moderato e Aggressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segnalato da	Elenco di selezione	101	Nessuno
Percorso	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Percorso 1, Percorso 2, Percorso 3 e Percorso 4. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Colletto bianco, Colletto blu, Rurale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Lavoratore autonomo	Casella di controllo	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campagna di origine	Elenco di selezione	100	Campagna che ha generato il contatto.
Stato	Elenco di selezione	30	In questa colonna viene memorizzato lo stato di un cliente fisso o di un contatto. Sono consentiti i valori seguenti: Attivo, In file inattivo e In file chiuso.
Scaglione d'imposta	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livello	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: Oro, Argento, Bronzo, Primi 100, Alto, Medio e Basso. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuso orario	Elenco di selezione	30	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, il valore importato deve corrispondere esattamente ai valori standard validi.
Beni totali	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Spese totali	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Reddito totale	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Passività totali	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valore totale netto	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: Cliente potenziale, Cliente, Partner e Concorrente.
N. fax ufficio	Telefono	40	Nessuno
N. telefono ufficio	Telefono	40	Nessuno
Vendite dall'inizio dell'anno ad oggi	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.



**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Campi contatto
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

**Campi Licenza stato contatto: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le licenze stato contatto in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Licenza stato contatto predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Contatto	Testo	15	Nessuno
Data di scadenza	Testo	7	La data di scadenza della licenza medica per questo contatto, se nota.
Numero licenza	Testo	30	Il numero di licenza richiesto per il contatto nello stato designato.
Stato	Testo	30	Uno stato negli Stati Uniti o una provincia in Canada (facoltativo).
Stato	Testo	30	I valori predefiniti per lo stato della licenza sono: Vuoto, Attivo o Scaduto.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Licenze di stato contatto

**Campi team del contatto: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i team contatto in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Team del contatto predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Accesso contatto	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.  Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Nome completo contatto	Testo	60	Nessuno
Ruolo team	Testo	20	Valori validi predefiniti: Proprietario, Sponsor esecutivo, Consulente, Partner, Altro
ID utente	Testo	50	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
ID esterno utente	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Condivisione di record \(team\)](#)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi iscrizione al corso: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di iscrizione al corso in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo iscrizione al corso predefinito	Tipo di campo	Lunghezza a massima	Commenti
--	---------------	---------------------	----------

Nome candidato	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Data completamento	Data	22	Nessuno.
Nome corso	Elenco di selezione	15	Il nome corso deve essere univoco.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
Data iscrizione	Data	22	Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record.
Numero iscrizione	Testo	100	Nessuno.
Stato iscrizione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Iscritto, Completato e Non completato.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Partner offerta	Elenco di selezione	15	L'azienda di terze parti presso la quale il candidato effettua l'iscrizione al corso. Si tratta in genere di una voce dell'elenco di partner che propongono il corso.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Campi corso

## Campi corso: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di corso in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo corso predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Disponibile dal	Data	7	Nessuno.
Disponibile fino al	Data	7	Nessuno.
Azienda	Testo	100	L'azienda in cui lavora il contatto del corso.
Contatto	Elenco di selezione	15	Utilizzare questo campo se il contatto del corso è già presente in Oracle CRM On Demand.
Tariffa corso	Valuta	22	Nessuno.
ID corso	Testo	30	L'identificativo interno del corso deve essere univoco. Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Durata corso (giorni)	Numero	22	Nessuno.
Descrizione	Testo	255	Nessuno.
Durata (ore)	Numero	22	Nessuno.
E-mail	Testo	100	L'indirizzo e-mail del contatto del corso.
Esame	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Nome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto del corso solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Formato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Guidato dall'istruttore, CBT e Personalizzabile.
Esercitazione pratica	Casella di controllo	1	Nessuno.
Cognome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto del corso solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Modalità	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Aula, Online e CD/DVD.
Nome	Testo	100	Il nome corso deve essere univoco.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.

Opzioni di pagamento	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.
Telefono	Telefono	40	Il numero di telefono del contatto del corso.
Prodotto principale	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Categoria prodotto principale	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Prevendite, Postvendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul corso.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Campi corso

## Campi copertura: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati relativi alla copertura in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alla copertura.

Nome campo Copertura	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Inizio	Data	Non applicabile	Nessuno

Nome campo Copertura	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Contatto	Testo	15	Nessuno
Contatto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Copertura	Elenco di selezione	30	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Nome copertura	Testo	100	Nessuno
Prodotto copertura	Testo	15	Nessuno
Prodotto copertura: ID esterno sistema	Testo	50	Noto anche come ID esterno univoco.
Stato copertura	Elenco di selezione	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Detraibile	Valuta	22	Nessuno
Fine	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Limite individuale	Valuta	22	Nessuno
Importo assicurato	Valuta	22	Nessuno
Proprietà assicurata	Testo	30	Nessuno
Proprietà assicurata: ID esterno sistema	Testo	50	Noto anche come ID esterno univoco.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Polizza	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Polizza: ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Stato	Elenco di	30	Nessuno

Nome campo Copertura	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	selezione		
Limite totale	Valuta	22	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campo oggetto personalizzato: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi relativi agli oggetti personalizzati in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

## Oggetto personalizzato 01, Oggetto personalizzato 02 e Oggetto personalizzato 03

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per Oggetto personalizzato 01, Oggetto personalizzato 02 e Oggetto personalizzato 03.

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Nome	Testo	50
Ubicazione cliente	Testo	50
Descrizione	Testo	16.350
Oggetti personalizzati 04-15	Testo	50
ID esterno univoco oggetti personalizzati 04-15	Testo	30
ID integrazione	Testo	30
ID esterno univoco	Testo	30
Proprietario	E-mail	50

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Valuta	Testo	20
Ricerca rapida 1	Testo	50
Ricerca rapida 2	Testo	50
Elenco di selezione indicizzato 1	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 2	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 3	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 4	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 5	Testo	30
Numero indicizzato	Numero	16
Data indicizzata	Data/ora	32
Valuta indicizzata	Valuta	25
Casella di controllo indicizzata	Booleano	1
Tipo	Testo	30
Cliente	Testo	100
Campagna	Testo	100
Contatto	Testo	255
Oggetto personalizzato 01	Testo	50
Oggetto personalizzato 02	Testo	50
Oggetto personalizzato 03	Testo	50
Rivenditore	Testo	100
Fondo	Testo	50
Nucleo familiare	Testo	50
Lead	Testo	255
Evento medico	Testo	50
Opportunità	Testo	100
Portafoglio	Testo	100
Prodotto	Testo	100
Richiesta di servizio	Testo	64



Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Soluzione	Testo	100
Veicolo	Testo	100
ID esterno cliente	Testo	30
ID esterno campagna	Testo	30
ID esterno contatto	Testo	30
ID esterno oggetto personalizzato 01	Testo	30
ID esterno oggetto personalizzato 02	Testo	30
ID esterno oggetto personalizzato 03	Testo	30
ID esterno lead	Testo	30
ID esterno opportunità	Testo	30
ID esterno proprietario	Testo	30
ID esterno portafoglio	Testo	30
ID esterno prodotto	Testo	30
ID esterno richiesta di servizio	Testo	30
ID esterno soluzione	Testo	30

## Oggetti personalizzati 04 e successivi

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per gli oggetti personalizzati 04 e successivi.

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Cliente	Testo	100
Attività	Testo	100
Campagna	Testo	100
Oggetti personalizzati 01-15	Testo	50
Rivenditore	Testo	100
Descrizione	Testo	16.350

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Data di cambio	Data	30
ID esterno univoco	Testo	30
Fondo	Testo	50
Richiesta di fondi	Testo	50
Nucleo familiare	Testo	1
Casella di controllo indicizzata	Booleano	1
Valuta indicizzata	Valuta	25
Data indicizzata	Data e orario	32
Numero indicizzato	Numero	16
Elenco di selezione indicizzato 1	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 2	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 3	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 4	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 5	Testo	30
ID integrazione	Testo	30
Lead	Testo	225
Evento medico	Testo	50
Nome	Testo	50
Opportunità	Testo	100
Proprietario	E-mail	50
Portafoglio	Testo	100
Prodotto	Testo	100
Ricerca rapida 1	Testo	50
Ricerca rapida 2	Testo	50
Richiesta di servizio	Testo	64
Tipo	Testo	30
Veicolo	Testo	100
ID esterno univoco cliente	Testo	30

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
ID esterno univoco attività	Testo	30
ID sistema esterno bene	Testo	30
ID esterno univoco campagna	Testo	30
ID sistema esterno azienda	Testo	30
ID esterno univoco contatto	Testo	30
ID esterni univoci oggetti personalizzati 01-15	Testo	30
ID esterno univoco rivenditore	Testo	30
ID esterno univoco richiesta di fondi	Testo	30
ID esterno univoco nucleo familiare	Testo	30
ID esterno univoco opportunità	Testo	30
ID esterno univoco proprietario	Testo	30
ID esterno univoco portafoglio	Testo	30
ID esterno univoco prodotto	Testo	30
ID esterno univoco richiesta di servizio	Testo	30
ID esterno univoco richiesta soluzione	Testo	30
ID esterno univoco veicolo	Testo	30

## Campi danni: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati relativi ai danni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai danni.

Nome campo Danno	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
------------------	--------------	-------------------	----------

Nome campo Danno	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Richiesta	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Richiesta: ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione danno	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Nome danno	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Descrizione proprietà danneggiata	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Tipo proprietà danneggiata	Testo	50	Nessuno
Importo stimato	Valuta	22	Nessuno
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietà dell'assicurazione	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Proprietà dell'assicurazione: ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
N. proprietà	Numero	22	Nessuno
Proprietario: ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno

**Argomenti correlati**

■ [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

**Campi registrazione operazione: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le registrazioni operazioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato approvazione	Elenco di selezione	30	I valori validi per questo campo sono In attesa di approvazione, Approvato, Rifiutato, Restituito, Annullato e Scaduto.
Data di approvazione	Data	Non applicabile	Nessuno
Contatto associato	Elenco di selezione	100	Nessuno
Cliente associato	Elenco di selezione	100	Nessuno
Lead associato	Testo	100	Nessuno
Lead associato: ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Lead associato: Nome	Testo	50	Nessuno
Lead associato: Cognome	Testo	50	Nessuno
Lead associato: ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Lead associato: Cognome	Testo	50	Nessuno
Opportunità associata	Elenco di selezione	100	Nessuno
Telefono cellulare	Testo	40	Nessuno
Città	Testo	50	Nessuno

Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data di chiusura	Data	Non applicabile	Nessuno
Nome azienda	Testo	50	Nessuno
Convertito in opportunità	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Paese	Elenco di selezione	50	Nessuno
Autore approvazione corrente	Elenco di selezione	100	Nessuno
Data di creazione	Data e orario	Non applicabile	Nessuno
Valuta	Elenco di selezione	Non applicabile	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere a valori validi.
Volume operazione	Valuta	15	Nessuno
Descrizione	Testo	255	Nessuno
E-mail	Testo	50	Nessuno
Tasso di cambio	Data	Non applicabile	Nessuno
Data di scadenza	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno	Testo	40	Nessuno
Fax	Testo	40	Nessuno
Autore approvazione finale	Elenco di selezione	100	Nessuno
Nome	Testo	50	Nessuno
Qualifica	Testo	75	Nessuno
Cognome	Testo	50	Nessuno
Secondo nome	Testo	50	Nessuno
Modificato: Data	Data e orario	Non applicabile	Nessuno

Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Sig./Sig.ra	Elenco di selezione	30	Nessuno
Nome	Testo	100	Questo campo è necessario per impostazione predefinita. Verificare che tutti i record contengano valori in questo campo prima di eseguire un'importazione.
Nuovo contatto	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Nuovo cliente	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Nuova opportunità	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo indica se l'opportunità associata alla registrazione dell'affare è nuova.
Passo successivo	Testo	250	Nessuno
Obiettivo	Testo	100	Nessuno
Obiettivo: ID esterno univoco	Testo	50	Nessuno
Proprietario	Elenco di selezione	30	I dati di questo campo devono corrispondere all'ID utente di un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID dell'utente che esegue l'importazione.  Se questo campo non è mappato a un campo di importazione valido quando si esegue la procedura di importazione, il proprietario viene impostato sull'ID utente dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Cliente partner proprietario	Elenco di selezione	100	Per impostazione predefinita, questo campo visualizza automaticamente l'azienda partner del proprietario della registrazione affare ed è di sola lettura. Il processo di caricamento in Oracle CRM On Demand non può aggiornare

Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			questo campo.
Cliente partner di origine	Elenco di selezione	100	Il partner che ha originariamente rilevato l'opportunità. Questo partner in genere corrisponde al partner principale, ma può essere diverso. Questo campo è facoltativo.
Programma partner	Elenco di selezione	50	Nessuno
Codice postale	Testo	30	Nessuno
Partner principale	Elenco di selezione	100	Il partner principale è responsabile della registrazione affare. Questo campo insieme al campo Ubicazione partner principale identifica un partner in modo univoco. Questo campo non può essere nullo.
Ubicazione partner principale	Testo	50	L'ubicazione del partner principale menzionata nella cella precedente. Questo campo insieme al campo Partner principale identifica un partner in modo univoco. Questo campo può essere nullo.
Interesse prodotto	Testo	100	Nessuno
Motivo del rifiuto	Elenco di selezione	30	Nessuno
Prezzo speciale richiesto	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Via	Testo	100	Nessuno
Stato invio	Elenco di selezione	30	I valori validi di questo campo sono: Non inviato, Inviato e Richiamato.
Data di invio	Data e orario	Non applicabile	Nessuno
Supporto richiesto	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
N. telefono	Testo	40	Nessuno



Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi per questo campo sono: Standard e Non standard.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi rivenditore: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi rivenditore in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

**NOTA:** questa sezione è specifica di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome	Testo	100	Nessuno
Sito	Testo	50	Nessuno
Sito	Testo	50	Nessuno
Rivenditore principale	Testo	100	Nessuno
Stato	Testo	255	Nessuno
Sito principale	Testo	50	Nessuno
Numero di telefono	Telefono	40	Nessuno
E-mail	Testo	50	Nessuno
URL	Testo	100	Nessuno
Stato	Testo	30	Nessuno
Numero di fax	Telefono	40	Nessuno
Valuta	Testo	20	Nessuno

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Fase	Testo	30	Nessuno
Classificazione	Numero	16	Nessuno
Indirizzo di fatturazione	Elenco di selezione	100	<p>Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p> <p>Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.</p>
Indirizzo di fatturazione 1	Testo	200	<p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "<a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a>" a pagina 394).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Indirizzo di fatturazione 2, 3	Testo	100 ognuno	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Città di fatturazione	Testo	50	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Paese di fatturazione	Elenco di selezione	30	<p>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 la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "<a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a>" a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
CP di fatturazione/Codice smistamento	Testo	30	<p>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 (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Provincia di fatturazione	Testo	50	<p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo o le equivalenti per lo stato USA a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Municipio, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Stato USA di fatturazione	Elenco di selezione	2	<p>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 la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
CAP/Codice postale di fatturazione	Testo	30	<p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno indirizzo di fatturazione	Testo	30	Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente.
Indirizzo di spedizione	Testo	30	Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.  Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.
Indirizzo di spedizione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Indirizzo di spedizione 2, 3	Testo	100 ognuno	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Città di spedizione	Testo	50	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Paese di spedizione	Elenco di selezione	30	<p>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 la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
CP di spedizione/Codice smistamento	Testo	30	<p>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 (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Provincia di spedizione	Testo	50	<p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo o le equivalenti per lo stato USA a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Municipio, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato USA di spedizione	Elenco di selezione	2	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 la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
CAP/Codice postale di spedizione	Testo	30	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
ID esterno indirizzo di spedizione	Testo	30	Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record Indirizzo convalidato esistente.
ID univoco esterno	Testo	30	Nessuno
ID esterno rivenditore principale	Testo	30	Nessuno
ID proprietario primario	ID	15	Nessuno
Tipo di rivenditore	Testo	30	Nessuno
Data di modifica esterna	Data/ora	32	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	Nessuno
Modifica di	Testo	255	Nessuno
ID riga	ID	15	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Oggetto personalizzato <i>N</i>	Testo	50	Nessuno
Elenco di selezione indicizzato 1	Testo	30	Nessuno

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Elenco di selezione indicizzato 2	Testo	30	Nessuno
Elenco di selezione indicizzato 3	Testo	30	Nessuno
Elenco di selezione indicizzato 4	Testo	30	Nessuno
Elenco di selezione indicizzato 5	Testo	30	Nessuno
Elenco di selezione indicizzato 6	Testo	30	Nessuno
Numero indicizzato	Numero	16	Nessuno
Data indicizzata	Data/ora	32	Nessuno
Valuta indicizzata	Valuta	25	Nessuno
Testo lungo indicizzato	Testo	255	Nessuno
Testo breve indicizzato 1	Testo	100	Nessuno
Testo breve indicizzato 2	Testo	100	Nessuno
Casella di controllo indicizzata	Booleano	1	Nessuno

## Campi esame: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di esame in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo esame predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Disponibile dal	Data	7	Nessuno.
Disponibile fino al	Data	7	Nessuno.
Azienda	Testo	100	Nessuno.

Contatto	Elenco di selezione	15	Utilizzare questo campo se il contatto dell'esame è già presente in Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Testo	255	Nessuno.
E-mail	Testo	100	L'indirizzo e-mail del contatto dell'esame.
Tariffa esame	Valuta	22	Nessuno.
ID esame	Testo	100	L'identificativo interno dell'esame deve essere univoco.
Nome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto dell'esame solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Formato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Scelta multipla, D/R e Misto.
Metodo di valutazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Valutazioni, Punti e Punteggi.
Cognome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto dell'esame solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Punteggio massimo	Numero	22	Nessuno.
Modalità	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono basato su computer, Cartaceo e Misto.
Nome	Testo	100	Il nome esame deve essere univoco.
Numero di domande	Numero	22	Nessuno.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Punteggio minimo sufficiente	Numero	22	Nessuno.
Opzioni di pagamento	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.
Telefono	Telefono	40	Il numero di telefono del contatto dell'esame.
Prodotto primario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Categoria prodotto primario	Elenco di selezione	15	Nessuno.



Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.
Tempo consentito (minuti)	Numero	22	Nessuno.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Con supervisore e Online. Un esame viene considerato del tipo <i>con supervisore</i> quando i candidati vengono sorvegliati da un supervisore durante l'esame.
Validità (mesi)	Numero	22	Nessuno.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sull'esame.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Campi esame

## Campi registrazione a esame: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di registrazione a esame in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo registrazione a esame predefinito	Tipo di campo	Lunghezza a massima	Commenti
Amministrazione di partner	Elenco di selezione	15	L'azienda di terze parti responsabile dell'amministrazione dell'esame. Si tratta in genere di una voce dell'elenco di partner di amministrazione per l'esame.
Nome candidato	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Data completamento	Data	7	Nessuno.
Descrizione	Testo	255	Nessuno.

Nome esame	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Valutazione ottenuta	Testo	50	Nessuno.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Punteggio ottenuto	Numero	22	Nessuno.
Scadenza punteggio	Data	7	Nessuno.
Data registrazione	Data	7	Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record.
Numero di registrazione	Testo	50	In genere i numeri di registrazione agli esami sono univoci.
Stato registrazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Registrato, Superato e Non riuscito.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Campi esame

## Campi dei conti finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai conti finanziari.

Nome campo Conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Titolare conto	Testo	15	Nessuno

Nome campo Conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Titolare conto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Saldo	Valuta	22	Nessuno
Saldo dal	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Filiale	Testo	15	Nessuno
Filiale: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Cliente aziendale	Testo	15	Nessuno
Cliente aziendale: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Campagna	Testo	15	Nessuno
Campagna: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri.
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Numero conto finanziario	Testo	50	Nessuno
Consulente finanziario	Testo	15	Nessuno
Consulente finanziario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Esterno	Booleano	1	Nessuno
Istituzione esterna	Testo	15	Nessuno

Nome campo Conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Istituzione esterna: ID esterno sistema	Testo	30	L'ID esterno univoco dell'istituzione esterna (cliente aziendale) collegata a questo record.
Filiale interna	Elenco di selezione	30	Nessuno
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Congiunto	Booleano	1	Nessuno
Data di apertura	Data	Non applicabile	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Conto finanziario principale: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.
Portafoglio: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Conto principale	Booleano	1	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi titolari conti finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i titolari dei conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai titolari di conti finanziari.

Nome campo Titolare conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente aziendale	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Cliente aziendale: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Conto finanziario: ID sistema esterno	Testo	50	L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.
Titolare conto finanziario	Testo	15	Nessuno
Titolare conto finanziario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Nome titolari conti finanziari	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Data di iscrizione	Data	Non applicabile	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Contatto principale	Booleano	1	Nessuno
Ruolo	Elenco di selezione	30	Il campo predefinito per il record corrispondente.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

**Campi partecipazione conti finanziari: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le partecipazioni conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle partecipazioni conti finanziari.

Nome campo Partecipazioni conti finanziari	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Conto finanziario: ID sistema esterno	Testo	50	L'ID univoco esterno del conto finanziario collegato a questo record.
Nome partecipazioni conti finanziari	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Prodotto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Prodotto finanziario: ID sistema esterno	Testo	50	L'ID univoco esterno del prodotto finanziario collegato a questo record.

Nome campo Partecipazioni conti finanziari	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Prestazioni	Testo	22	Nessuno
Data di acquisto	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Prezzo d'acquisto	Valuta	22	Nessuno
Quantità	Numero	22	Nessuno
Valore	Valuta	22	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi dei piani finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i piani finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Piano finanziario

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per il piano finanziario.

Nome campo Piano finanziario	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Approvato dal contatto	Booleano	1	Nessuno
Cliente aziendale	Testo	15	Nessuno

Nome campo Piano finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente aziendale: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Campagna	Testo	15	Nessuno
Campagna: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Contatto	Testo	15	Nessuno
Contatto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri.
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Conto finanziario: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.
Nome piano finanziario	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Portafoglio	Testo	15	Nessuno



Nome campo Piano finanziario	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Portafoglio: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Inviato al contatto	Booleano	1	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi prodotto finanziario: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i prodotti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i prodotti finanziari.

Nome campo Prodotto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Categoria	Elenco di selezione	30	Nessuno
Classe	Elenco di selezione	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Prezzo corrente	Valuta	20	Nessuno
Ultimo aggiornamento prezzo corrente	Data/ora	Non applicabile.	Nessuno

Nome campo Prodotto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
ID prodotto finanziario	Testo	50	Nessuno
Nome prodotto finanziario	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Panoramica prodotto finanziario	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
ID hub prodotto MDM	Testo	50	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Prodotto finanziario principale	Testo	15	Nessuno
Prodotto finanziario principale: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del prodotto finanziario principale collegato a questo record.
Prodotto finanziario principale: ID sistema	Testo	50	Noto anche come ID esterno univoco.
Origine prezzo	Testo	50	Noto anche come origine prezzo corrente.
Catalogo prodotti	Testo	250	Nessuno
URL prodotto	Testo	250	Nessuno
Classe secondaria	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi transazioni finanziarie: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le transazioni finanziarie in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per le transazioni finanziarie.

Nome campo Transazioni finanziarie	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Conto finanziario: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.
Prodotto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Prodotto finanziario: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del prodotto finanziario collegato a questo

Nome campo Transazioni finanziarie	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			record.
Transazione finanziaria principale	Testo	15	Nessuno
Transazione finanziaria principale: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del prodotto finanziario collegato a questo record.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Quantità	Numero	22	Nessuno
Data/ora transazione	Data/ora		Nessuno
ID transazione	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Periodo transazione	Testo	50	Nessuno
Prezzo transazione	Valuta	22	Nessuno
Origine transazione	Testo	50	Nessuno
Tipo di transazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Valore	Valuta	22	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi proprietà dell'assicurazione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati relativi alla proprietà dell'assicurazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle proprietà dell'assicurazione.

Nome campo Proprietà dell'assicurazione	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Importo	Valuta	22	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
ID sistema esterno	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Polizza	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Polizza: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record.
Sequenza	Numero	22	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Tipo	Elenco di selezione	30	Il campo predefinito per il record corrispondente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi report di verifica magazzino: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare report di verifica magazzino in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Report di verifica magazzino predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Commenti	Nota	255	Nessuno
Data completamento	Data/ora	7	Nessuno
Periodo di magazzino	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto periodo magazzino.
Motivo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Data report	Data/ora	7	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi Periodo di magazzino: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare periodi magazzino in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Periodo di magazzino predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Attivo	Booleano	1	Questo campo indica se il periodo magazzino è attivo o inattivo.
Data di fine	Data/ora	7	Questo campo è vuoto se il periodo magazzino è attivo.
Riconciliato	Booleano	1	Questo campo indica se il periodo magazzino è stato o meno riconciliato.
Data di inizio	Data/ora	7	La data di inizio del periodo magazzino.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi parte coinvolta: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati relativi alle parti coinvolte in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alla parte coinvolta.

Nome campo Parte coinvolta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Richiesta	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Richiesta: ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Contatto	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente. Il campo Contatto è una concatenazione del cognome e del nome del contatto.

Nome campo Parte coinvolta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Contatto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Descrizione lesioni	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Riepilogo lesioni	Testo	250	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Nome parte coinvolta	Testo	50	Nessuno
Ubicazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Il proprietario del record.
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Ruolo	Elenco di selezione	30	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Ruolo nell'incidente	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi lead: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare lead in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi](#)



di campi per l'importazione dei dati (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Alias	Testo	50	Nessuno
Fatturati annuali	Valuta	15	Nessuno
Reddito approssimativo	Valuta	15	L'importo del reddito annuo approssimativo.
Cliente associato	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica lead).
Contatto associato	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica lead).
Registrazione operazione associata	Testo	100	Nessuno
Registrazione operazione associata: ID esterno	Testo	50	Nessuno
Opportunità associata	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica lead).
Indirizzo di fatturazione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394).
Indirizzo di fatturazione 2, 3	Testo	100 ognuno	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			<a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).
Città di fatturazione	Testo	50	Nessuno
Paese di fatturazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).
CP di fatturazione/CAP	Testo	30	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 (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394)).
Provincia di fatturazione	Testo	30	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast.
Stato USA di fatturazione	Elenco di selezione	2	Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.
CAP/Codice postale di fatturazione	Testo	50	Nessuno
Campagna	Non applicabile	Non applicabile	Questo valore viene specificato quando si utilizza la procedura di importazione dei lead di Oracle CRM On Demand. Non è possibile impostare direttamente

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			valori per il campo Campagna nei dati di importazione.
ID esterno campagna	Testo	30	Nessuno
N. cell.	Telefono	40	Nessuno
Azienda	Testo	100	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Creazione di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.
Data di nascita	Data	Non applicabile	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
E-mail	Testo	100	Nessuno
Data di chiusura prevista	Data	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Nome	Testo	50	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Nome Furigana	Testo	50	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
Cognome Furigana	Testo	50	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
Settore	Elenco di selezione	50	Oracle CRM On Demand non consente la modifica di valori validi per questo campo. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo. In alternativa,

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			<p>L'amministratore di Oracle CRM On Demand dell'azienda può creare un campo Lead personalizzato contenente i valori validi previsti nei dati di importazione. In questo modo è possibile importare i dati nel campo personalizzato anziché in questo campo.</p> <p>Valori validi predefiniti: Automobilistico, Energia, Servizi finanziari, Alta tecnologia, Produzione, Altro, Farmaceutico, Dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni.</p>
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Qualifica	Testo	75	Nessuno
Cognome	Testo	50	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Valuta lead	Testo	20	Nessuno
Modifica di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.
Sig./Sig.ra	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sig.na, Sig., Sig.ra e Dott.
Non inviare e-mail	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Passo successivo	Testo	250	Nessuno
Numero di dipendenti	Numero intero	15	Nessuno
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			che esegue l'importazione.  Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.
Fatturato potenziale	Valuta	15	Nessuno
N. di telefono principale	Telefono	40	Nessuno
Interesse prodotto	Testo	100	Nessuno
Professione	Testo	50	La professione o occupazione specificata.
Valutazione	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: A, B, C e D
Riassegna proprietario lead	Non applicabile	Non applicabile	Questo valore è specificato per tutti i lead in un'importazione specifica quando si utilizza la procedura di importazione dei lead di Oracle CRM On Demand. Determina se i lead importati vengono assegnati a nuovi proprietari in base alle regole di assegnazione dei lead definite per l'azienda.
Segnalato da	Elenco di selezione	101	Nessuno
Funzionario commerciale	Elenco di selezione	30	Nessuno
ID esterno funzionario commerciale	Testo	30	Nessuno
Origine	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web e Altro.
Stato	Non	Non	Non è possibile modificare questo

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	applicabile	applicabile	elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi e alla logica aziendale.
Sito Web	Testo	100	Nessuno
N. fax ufficio	Telefono	40	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Campi lead
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi richiesta MDF: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare richieste di fondi di marketing (MDF) in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Richiesta MDF predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Importo preapprovato	Numero	22	L'importo totale approvato dal proprietario del marchio per l'attività di marketing.
Importo richiesto	Numero	22	L'importo totale richiesto dal partner per l'attività di marketing.
Stato approvazione	Varchar	30	Lo stato di approvazione corrente per la richiesta MDF.
Autore approvazione	Varchar	15	Il nome dell'autore approvazione corrente.
Campagna	Varchar	15	La campagna a cui è associata la richiesta MDF.

Richiesta MDF predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Categoria	Varchar	30	La categoria a cui appartiene la richiesta MDF.
Data della decisione sulla richiesta	Data	7	La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.
Stato richiesta	Varchar	30	Indica lo stato della richiesta MDF.
Descrizione	Varchar	250	Nessuno
Data di scadenza	Data	7	La data in base alla quale la richiesta deve essere elaborata.
Data di fine	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di fine dell'attività di marketing.
Data di scadenza	Data e ora UTC	7	La data dopo la quale la richiesta MDF non è più valida.
Fondo	Varchar	15	Il nome del fondo associato alla richiesta MDF.
Autore ultima approvazione	Varchar	15	Il nome della persona che ha approvato la richiesta più di recente.
Valuta richiesta MDF	Varchar	20	Nessuno
Finalità di marketing	Varchar	30	Il motivo di marketing per la richiesta MDF.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Cliente partner proprietario	Varchar	15	Il cliente partner per il quale lavora il proprietario.
Programma partner	Varchar	15	Il programma partner a cui è associata la richiesta.
Data preapprovazione	Data	7	La data e l'ora di approvazione preliminare della richiesta MDF.
Cliente partner principale	Varchar	15	L'azienda partner impegnata nella richiesta MDF.
Codice motivo	Varchar	30	Il motivo per il quale è stata restituita o rifiutata la richiesta di prezzi.
Regione	Varchar	30	La regione per la quale viene effettuata la richiesta MDF.
Data di richiesta	Data	7	La data e l'ora di creazione della richiesta MDF.

Richiesta MDF predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome richiesta	Varchar	50	Il nome della richiesta MDF.
Data di inizio	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di avvio dell'attività di marketing.
Stato invio	Varchar	30	Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato.
Data di invio	Data UTC	7	La data e l'ora di invio della richiesta.
Totale importo richieste approvato	Numero	22	L'importo totale della richiesta approvato per il partner.
Totale importo richieste	Numero	22	L'importo totale richieste per il partner.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi invitato congresso medico: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei campi Invitato congresso medico in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo invitato congresso medico	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato partecipante	Testo	30	Il valore predefinito è In sospeso. Gli altri valori disponibili sono: Frequentato, Annullato, Confermato, Respinto e Lista di attesa.
Nome contatto	Testo	30	Selezionare un contatto dall'applet associato.
Qualifica	Testo	30	La qualifica per il contatto.



Nome campo invitato congresso medico	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Tipo	Testo	30	Il tipo di contatto.
E-mail	Testo	30	Nessuno
N. telefono	Testo	30	Nessuno
Dettaglio sessione	Testo	30	Nessuno
Commenti	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi Risposta messaggio: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le risposte messaggio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo risposta messaggio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	15	Nessuno
Attività	Testo	15	Nessuno
Commenti	Testo	250	Nessuno
Contatto	Testo	15	Nessuno
Abilita follow-up	Booleano	1	Nessuno
Ora fine	Data/ora	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno

Nome campo risposta messaggio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Piano	Testo	15	Nessuno
Elemento piano	Testo	15	Nessuno
Risposta	Testo	30	Nessuno
Sezione	Testo	100	Nessuno
Numero di sequenza	Numerico	22	Nessuno
Ora inizio	Data/ora	7	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Modifica delle risposte messaggio

## Campi piano di messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i piani messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Piano messaggistica predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Partecipanti	Testo	1000	Questo campo descrive i destinatari di questo piano messaggi, ad esempio chirurghi cardiaci.
Codice	Testo	50	Questo campo tiene traccia dei piani di messaggistica in diversi ID riga. Se, ad esempio, si rivede un piano di messaggistica, questo campo crea una copia del piano con un numero di versione incrementato.
Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria	Booleano	1	Quando questo campo è selezionato, viene visualizzato un messaggio di

Piano messaggistica predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			dichiarazione di non responsabilità.
Abilita follow-up	Booleano	1	Nessuno
Data di scadenza	Data e orario	7	La data di fine del piano messaggistica.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Sequenza blocco	Booleano	1	Questo campo blocca il piano messaggistica che impedisce agli utenti di cambiare la sequenza o rimuovere messaggi da un piano messaggistica.
Nome	Testo	200	Il nome del piano messaggistica o il piano messaggistica personalizzato.
Priorità	Numero	22	Nessuno
Data di rilascio	Data e orario	7	La data di rilascio del piano messaggistica.
Segmento	Testo	50	Questo campo descrive il segmento di mercato, ossia il gruppo di clienti a cui è destinato il piano messaggi, ad esempio case di cura terziarie. Mostra i piani messaggistica consigliati per i funzionari commerciali quando pianificano le chiamate.
Skin	Testo	30	Quando il pianificatore di messaggistica è aperto per la modifica o l'anteprima, viene visualizzato anche il layout del piano messaggistica.
Data di inizio	Data e orario	7	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti per questo campo sono: Approvato, In corso, Rifiutato, Rilasciato, Inviato.
Tipo	Testo	30	I valori validi predefiniti per questo campo sono: Lancio prodotto e Messaggistica mirata.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## ■ Piani messaggistica

### Campi elemento piano di messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi piano messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Piano messaggistica predefinito Nome campo elemento	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Partecipanti	Testo	1000	Nessuno
Descrizione	Testo	255	Nessuno
Messaggio dichiarazione di non responsabilità	Booleano	1	Nessuno
Nome visualizzazione	Testo	100	Nessuno
Nome	Testo	100	Nessuno
Piano messaggistica principale	Testo	30	Un piano di messaggistica è composto da una serie di elementi piano di messaggistica. Il campo Piano messaggistica principale è il piano di messaggistica al quale appartiene l'elemento piano di messaggistica ed è collegato al campo nome di un record piano di messaggistica.
Valutazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Numero di sequenza	Numero	22	Nessuno
Nome soluzione	Testo	30	Nessuno
Note presentatore	Testo	2000	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Sinossi	Testo	2000	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Elementi dei piani di messaggistica

## Campi relazione elemento piano messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare relazioni elemento piano messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Piano messaggistica predefinito Nome campo relazione elemento	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Partecipanti	Testo	1000	Nessuno
Descrizione	Testo	255	Nessuno
Nome visualizzazione	Testo	100	Nessuno
Nome	Testo	100	Nessuno
Piano messaggistica principale	Testo	15	Nessuno
Valutazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Numero di sequenza	Numero	22	Nessuno
Nome soluzione	Testo	30	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Sinossi	Testo	2000	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Relazioni elemento piano messaggistica

### Campi nota: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare note in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Nota predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Nome cliente	Testo	255	Nessuno
ID esterno campagna	Testo	30	Nessuno
Nome campagna	Testo	255	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Nome contatto	Testo	255	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Nome opportunità	Testo	100	Nessuno
Privato	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
ID esterno richiesta di servizio	Testo	30	Nessuno
Numero richiesta di servizio	Numero	15	Nessuno
Oggetto	Testo	30	Campo obbligatorio per impostazione

Nome campo Nota predefinito	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
			predefinita.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi Obiettivo: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare obiettivi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Obiettivo predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome cliente	Testo	15	Il nome cliente associato all'obiettivo definito.
Nome contatto	Testo	15	Il nome contatto associato all'obiettivo definito.
Valuta	Testo	20	La valuta utilizzata per i valori monetari dell'obiettivo.
Descrizione	Testo	2000	Il campo descrizione per l'obiettivo definito.
Data di cambio	Data/ora	7	La data di applicazione del tasso di cambio alla valuta.
Nome obiettivo	Testo	30	Nessuno
Fatturato obiettivo	Testo	22	Fatturato di destinazione per l'obiettivo.

Obiettivo predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Destinazione obiettivo	Numero	22	Il campo Destinazione obiettivo rappresenta la quantità di unità di vendita, farmaci, chiamate vendite e così via. Questa quantità viene definita dal campo Unità obiettivo.
Unità obiettivo	Elenco di selezione	30	Il campo Unità obiettivo definisce la quantità nel campo Destinazioni obiettivo.
Obiettivo principale	Testo	15	Se l'obiettivo definito è associato a un obiettivo principale, questo campo abilita la combinazione di entrambi gli obiettivi.
Periodo	Testo	15	Questo valore di periodo corrisponde ai criteri immessi dall'utente durante l'impostazione delle previsioni in Oracle CRM On Demand.
Nome piano	Testo	15	Il nome del piano aziendale associato a questo obiettivo specifico (facoltativo).
Nome prodotto	Testo	15	Il nome prodotto associato all'obiettivo definito.
Stato	Elenco di selezione	30	Lo stato dell'obiettivo.
Destinatari	Testo	2000	Questo è il gruppo di singoli individui a cui viene applicato l'obiettivo.
Tipo	Elenco di selezione	30	Il tipo di obiettivo. Il cliente imposta i valori.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Obiettivi

## Campi ruolo contatto opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i ruoli per i contatti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.



**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Ruolo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Ruolo di acquisto	Elenco di selezione	39	Valori validi predefiniti: utente, valutatore, autore approvazione, autore decisione, utente e valutatore, utente e autore approvazione, utente e autore decisione, valutatore e autore approvazione, valutatore e autore decisione, sconosciuto
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Nome contatto	Testo	255	Nessuno
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Nome opportunità	Testo	100	Nessuno
Principale	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Campi contatto
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare opportunità in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Opportunità predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
------------------------------------	--------------	-------------------	----------

Opportunità predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Ubicazione cliente	Testo	50	Nessuno
Data di chiusura	Data	7	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Rivenditore	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Fatturato previsto	Valuta	15	Non possono essere importati. Valore calcolato in base al campo fatturato potenziale moltiplicato per il valore nel campo Probabilità.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Previsione	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Origine lead	Elenco di selezione	30	Nessuno
Marca	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modello	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modifica di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.
Nome	Testo	100	Nessuno
Passo successivo	Testo	250	Nessuno
Valuta opportunità	Elenco di selezione	15	Sola lettura.
Valuta opportunità	Testo	20	Nessuno

Opportunità predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome opportunità	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Proprietario	E-mail	50	<p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Priorità	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Basso, Medio, Alto
% probabilità	Elenco di selezione	3	<p>Valori validi predefiniti: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo deve essere sempre esposto nel layout. Se è nascosto, si verificano risultati imprevisti.</p>
Interesse prodotto	Testo	100	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Motivo Vinto/perso	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Base installata, Prezzo, Relazione, Record di tracciamento, Nessun progetto corrente, No budget, Non qualificata, Persa da concorrenti, Persa per mancata decisione, Altro
Riassegna opportunità	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Fatturato	Valuta	15	Nessuno

Opportunità predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Fase di vendita	Elenco di selezione	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.  Questo campo si comporta in modo diverso dalla maggior parte dei campi, poiché non aggiungerà valori dell'elenco di selezione non corrispondenti anche se si specifica tale operazione durante il processo di importazione. I dati di importazione devono corrispondere a valori validi per questo campo. Se si desidera acquisire valori dell'elenco di selezione dal file non corrispondenti ai valori dell'elenco di selezione predefinito, aggiungerli all'applicazione prima di importare i dati. In caso contrario, l'intero record viene rifiutato. I valori validi predefiniti sono: Lead qualificato, Strategia, Lista breve, Selezionata, Negoziazione, Chiusa/vinta o Chiusa/persa.
Campagna di origine	Elenco di selezione	30	La campagna che ha generato l'opportunità.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono: In attesa, Perso e Vinto.
Territorio	Testo	50	Nessuno
Valore totale beni	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Premio totale	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Anno	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Campi fatturato prodotto opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i record prodotto opportunità in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Prodotto opportunità predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
N. di periodi	Numero intero	3	Sono supportati un massimo di 260 periodi per il fatturato ricorrente. Il periodo di tempo definito dal numero totale di periodi varia a seconda della frequenza specificata 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.
Valore beni	Valuta	15	Nessuno
Nome completo contatto	Testo	255	Nessuno
Contratto	Elenco di selezione	30	Nessuno
Descrizione	Testo	250	Il limite è di 250 caratteri.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Previsione	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Frequenza	Elenco di selezione	30	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Nome opportunità	Elenco di selezione	30	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Proprietario	Testo	50	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Premio	Valuta	15	Nessuno

Prodotto opportunità predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
% probabilità	Elenco di selezione	22	Nessuno
ID esterno prodotto	Testo	30	Nessuno
Nome prodotto	Testo	50	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Data di acquisto	Data	7	Nessuno
Prezzo d'acquisto	Valuta	15	Nessuno
Quantità	Numero	15	Nessuno
N. di serie	Testo	100	Nessuno
Data di spedizione	Data	7	Nessuno
Data di inizio/fine	Data	7	Nessuno
Stato	Testo	30	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Garanzia	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi ordine: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione degli ordini in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo ordine predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID ordine	Testo	30	La chiave primaria per l'oggetto ordine. Questo campo è di sola lettura.
Numero ordine	Testo	50	Questo campo contiene l'ID ordine per impostazione predefinita.
Descrizione	Testo	255	Questo campo è la descrizione dell'ordine.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Listino prezzi	Elenco di selezione	50	Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti per questo elenco di selezione sono i nomi dei listini prezzi.
Opportunità	Testo	15	Nessuno.
Cliente	Testo	15	Nessuno.
Cliente finale	Testo	15	Questo campo viene usato quando si seleziona il valore Ebiz PIP Integration per l'impostazione Uso ordini del profilo aziendale.  Ebiz PIP Integration è la soluzione di integrazione di Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, pertanto questo campo non è disponibile per la gestione ordini di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contattare l'Assistenza clienti.
Attività	Testo	15	Nessuno.
Contatto	Testo	15	Nessuno.
Indirizzo di spedizione	Testo	15	L'indirizzo usato per la spedizione dell'ordine.
Indirizzo di fatturazione	Testo	15	L'indirizzo usato per la fatturazione dell'ordine.
Stato creazione ordine	Elenco di selezione	30	Il codice di stato per l'ordine. Per ulteriori informazioni su questo campo, vedere Campi ordine.

Nome campo ordine predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Messaggio di integrazione ordine	Testo	255	Questo campo viene popolato solo quando si seleziona il valore Ebiz PIP Integration per l'impostazione Uso ordini del profilo aziendale.  Ebiz PIP Integration è la soluzione di integrazione di Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, pertanto questo campo non è disponibile per la gestione ordini di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contattare l'Assistenza clienti.

## Campi elemento ordine: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione degli elementi ordine in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo elemento ordine predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Prodotto	Testo	15	Questo campo contiene la chiave esterna per l'ID prodotto. È un campo obbligatorio.
Ordine	Testo	15	Questo campo contiene la chiave esterna per l'ID ordine. È un campo obbligatorio.
Numero elemento ordine	Testo	15	Questo campo contiene la chiave primaria dell'oggetto per impostazione predefinita.
Quantità	Numero	22	Questo campo contiene la quantità dei prodotti ordinati. È un campo obbligatorio.
Prezzo elemento	Numero	22	Nessuno.
Importo sconto	Numero	22	Nessuno.
Percentuale di sconto	Numero	22	Nessuno.



Nome campo elemento ordine predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Prezzo dopo lo sconto	Numero	22	Nessuno.

## Campi Partner: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i partner in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
N. di medici	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partner cliente	Casella di controllo	1	Nessuno
Fatturati annui	Valuta	15	Nessuno
Indirizzo di fatturazione	Elenco di selezione	100	Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.  Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.
Indirizzo di fatturazione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394).  Questo campo non è disponibile se per

Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Indirizzo di fatturazione 2	Testo	100	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Indirizzo di fatturazione 3	Testo	100	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Città di fatturazione	Testo	50	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Paese di fatturazione	Elenco di selezione	30	<p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "<a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a>" a pagina 394).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
CP di fatturazione/ CAP	Testo	30	<p>Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "<a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a>" a pagina 394).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Provincia di fatturazione	Testo	50	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, Municipio, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).

Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato USA di fatturazione	Elenco di selezione	2	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 la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
CAP/Codice postale di fatturazione	Testo	30	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
ID esterno indirizzo di fatturazione	Testo	30	Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.
Frequenza della visita	Elenco di selezione	30	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Responsabile clienti del canale	Testo	50	Nessuno
Data revisione conformità	Data e ora UTC	7	La data di scadenza revisione dello stato di conformità.
Stato conformità	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Descrizione	Testo	255	Nessuno
Competenza	Testo	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno.
Nome Furigana	Testo	100	Nessuno.

Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
HIN	Testo	30	Health Industry Number (HIN).
Settore	Elenco di selezione	50	Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti per questo elenco di selezione sono: Automotive, Energia, Servizi finanziari, Information Technology, Produzione, Altro, Farmaceutico, Vendita al dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni.
Tipo di influenza	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Ultima data di completamento dell'assegnazione	Data e ora UTC	7	Nessuno
Ultima data di invio dell'assegnazione	Data e ora UTC	7	Nessuno
Data ultima visita	Data e ora UTC	7	Nessuno
Ubicazione	Testo	50	Nessuno
N. fax principale	Telefono	40	Nessuno
N. tel. principale	Telefono	40	Nessuno
Potenziale di mercato	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Segmento di mercato	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Quota di mercato	Numero	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione. Questo numero è compreso tra zero (0) e 100.
Numero massimo di utenti	Numero intero	Non applicabile	Nessuno
Numero di dipendenti	Numero intero	22	Nessuno
Cliente partner di origine	Elenco di selezione	100	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Questo elenco di selezione contiene il valore del partner valido.
Proprietario	Testo	50	Questo campo contiene il nome del proprietario corrente di questo record.

Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente partner proprietario	Elenco di selezione	100	Questo elenco di selezione è di sola lettura.
Valuta partner	Elenco di selezione	15	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore deve corrispondere al valore esistente per la valuta partner corrente.
Livello partner	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Nome partner	Testo	100	Questo è il nome del partner.
Stato organizzazione partner	Elenco di selezione	30	Questo campo indica se il partner è un'organizzazione PRM (Partner Relationship Partner) attiva o inattiva. Quando è impostato su attivo, viene creato automaticamente un registro per l'organizzazione partner. Gli utenti vengono aggiunti automaticamente al registro. Questo registro viene utilizzato solo nella relazione tra i partner nell'elemento correlato alla relazione tra partner nel campo Record partner. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Listino prezzi	Elenco di selezione	50	Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti per questo elenco di selezione sono i nomi dei listini prezzi.
Tipo di partner primario	Elenco di selezione	30	Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti in questo elenco di selezione sono i tipi associati al partner.
Cliente partner principale	Elenco di selezione	100	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore predefinito di questo elenco di selezione è il valore del partner.
Priorità	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Azienda pubblica	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno.
Classificazione	Numero	22	Nessuno.

Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Riassegna cliente	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo indica che il cliente deve essere riassegnato. Se importata e impostata dall'amministratore dell'azienda o dal responsabile, questa opzione attiva le regole di assegnazione automatica per il record cliente.
Riferimento	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se il cliente ha accettato di essere un riferimento da poter comunicare ai clienti potenziali.
Riferimento dal	Data	Non applicabile	Nessuno
Regione	Elenco di selezione	25	È possibile modificare questo elenco di selezione. I valori validi predefiniti sono Est, Ovest e Centrale.
Percorso	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Indirizzo di spedizione	Elenco di selezione	100	Questo campo è disponibile solo se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.  Questo valore deve corrispondere a quello del campo Nome indirizzo nel record di indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.
Indirizzo di spedizione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).  Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Indirizzo di spedizione 2	Testo	100	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli</a>

Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			indirizzi e dei paesi" a pagina 394). Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Indirizzo di spedizione 3	Testo	50	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394). Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Città di spedizione	Testo	50	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
Paese di spedizione	Elenco di selezione	30	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 la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394)). Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
CP di spedizione/Codice smistamento	Testo	30	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 (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 394)). Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi

Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			condivisi.
Provincia di spedizione	Testo	50	<p>Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo o le equivalenti per lo stato USA a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Municipio, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
Stato USA di spedizione	Elenco di selezione	2	<p>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 la modifica dei valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.</p> <p>Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.</p>
CAP/Codice postale di spedizione	Testo	30	Questo campo non è disponibile se per l'azienda sono impostati indirizzi condivisi.
ID esterno indirizzo di spedizione	Testo	30	Se gli indirizzi condivisi sono abilitati per l'azienda, il tipo di dati per questo campo diventa un elenco di selezione. Il valore di questo campo deve corrispondere all'ID univoco esterno di un record Indirizzo esistente. Inoltre, se l'impostazione Convalida indirizzi condivisi è abilitata, questo valore deve corrispondere a un record di indirizzo convalidato esistente.
Campagna di origine	Elenco di selezione	100	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore predefinito per questo elenco di selezione è il nome della campagna di origine che ha generato il cliente.



Nome campo partner predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Territorio	Elenco di selezione	50	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il campo predefinito di questo elenco di selezione è il nome del territorio.
Sito Web	Testo	100	Nessuno.
Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi	Valuta	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Indica Anno a oggi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi Cliente piano: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare clienti piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo cliente piano predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Elenco di selezione	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto cliente.
Piano aziendale	Elenco di selezione	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale.
Cliente principale piano	Booleano	1	Indica se il cliente è un cliente principale.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)

- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Clienti piano

## Campi Contatto piano: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare contatti piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Contatti piano predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Piano aziendale	Elenco di selezione	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale.
Contatto	Elenco di selezione	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto contatto.
Contatto principale piano	Booleano	1	Indica se il contatto è il contatto principale.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Contatti piano

## Campi Opportunità piano: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare opportunità piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Opportunità piano predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti

Opportunità piano predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Opportunità	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto opportunità.
Piano aziendale	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Opportunità piano

### Campi polizza: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei criteri in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle polizze.

Nome campo Polizza	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Stato fatturazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Cliente aziendale	Testo	15	Nessuno
Cliente aziendale: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Campagna	Testo	15	Nessuno
Campagna: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Data annullamento	Data	Non applicabile	Nessuno
Azienda: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno

Nome campo Polizza	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data validità	Data	Non applicabile	Nessuno
Data di scadenza	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Importo nominale	Valuta	22	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Nessuno
Conto finanziario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Data di scadenza fattura	Data	Non applicabile	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Polizza principale	Testo	15	Nessuno
Polizza principale: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco della polizza principale collegata a questo record.

Nome campo Polizza	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Numero polizza	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente. Questo campo è noto anche come campo del numero di polizza.
Metodo di pagamento della polizza	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo di polizza	Elenco di selezione	30	Nessuno
Agenzia principale	Testo	15	Nessuno
Agenzia principale: ID esterno sistema	Testo	30	L'ID esterno univoco dell'agenzia principale (il cliente aziendale è impostato su partner) collegata a questo record.
Agente principale	Testo	15	Nessuno
Agente principale: ID esterno sistema	Testo	30	L'ID esterno univoco dell'agente principale (contatto) collegato a questo record.
Codice produttore	Testo	50	Nessuno
Piano tariffa	Elenco di selezione	30	Nessuno
Provincia tariffa	Elenco di selezione	30	Nessuno
Origine referenze	Elenco di selezione	30	Nessuno
Stato	Elenco di	30	Nessuno

Nome campo Polizza	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
	selezione		
Stato secondario	Elenco di selezione	30	Nessuno
Periodo	Testo	50	Nessuno
Premio totale	Valuta	22	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi titolare polizza: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i titolari delle polizze in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi al titolare della polizza.

Nome del campo titolare polizza predefinito	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Titolare cliente aziendale	Testo	15	Nessuno
Titolare cliente aziendale: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Azienda: ID sistema esterno	Testo	50	Nessuno
Titolare contatto	Testo	15	Nessuno
Titolare contatto: ID esterno univoco	Testo	50	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno

Nome del campo titolare polizza predefinito	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Data di cambio	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Titolare nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Titolare nucleo familiare: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Percentuale titolare	Percentuale	22	Nessuno
Tipo assicurato	Elenco di selezione	30	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Polizza	Testo	15	I campi predefiniti per il record corrispondente.
Polizza: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record.
Nome titolare polizza	Testo	250	I campi predefiniti per il record corrispondente.
Ruolo	Elenco di selezione	30	I campi predefiniti per il record corrispondente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi portafoglio: Preparazione all'importazione

**NOTA:** questa funzione potrebbe non essere disponibile nella versione dell'applicazione in uso in quanto non fa parte dell'applicazione standard.

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i clienti portafoglio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Cliente portafoglio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Valuta cliente	Elenco di selezione	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Numero conto	Testo	100	Nessuno
Tipo di cliente	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Contratto rendita annua, Polizza collettiva, 401K, Conti correnti, IRA, Assicurazione sulla vita, Fondo comune d'investimento, Risparmi e Altro.
Tasso % annuo	Numero	15	Nessuno
Data annullamento/vendita	Data	7	Nessuno
Limite credito	Valuta	20	Nessuno



Nome campo Cliente portafoglio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data validità	Data	7	Nessuno
Data di scadenza	Data	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Valore nominale	Valuta	20	Nessuno
Istituzione	Testo	100	Nessuno
Posizione istituzione	Testo	50	Nessuno
Ammontare del prestito	Valuta	20	Nessuno
Data di maturazione	Data	7	Nessuno
Premio	Valuta	20	Nessuno
ID proprietario principale	Testo	50	Nessuno
Prodotto	Testo	50	Nessuno
Data di acquisto	Data	7	Nessuno
Fatturato	Valuta	20	Nessuno

Nome campo Cliente portafoglio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Classe di rischio	Testo	50	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Attivo, In sospeso, Offerta, Terminato e Chiuso.
Periodo	Numero	20	Nessuno
Unità di riferimento	Elenco di selezione	20	Valori validi predefiniti: Giorno, Settimana, Mese e Anno.
Valore totale beni	Valuta	20	Nessuno
Data di valutazione	Data	7	Nessuno
ID esterno istituzione	Testo	30	Collegamenti di istituzioni a un cliente.
ID esterno prodotto	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Portafogli
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi Listino prezzi: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i listini prezzi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Listino prezzi predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Valuta	Varchar	20	La valuta del listino prezzi.
Descrizione	Varchar	255	Nessuno
Valido dal	Data e ora UTC	7	La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.
Validità fino al	Data e ora UTC	7	La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Nome listino prezzi	Varchar	50	Nessuno
Stato	Varchar	30	Lo stato corrente del listino prezzi, ad esempio In corso, Pubblicato e così via.
Tipo	Varchar	30	Il tipo di listino prezzi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi Elemento listino prezzi: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi listino prezzi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Elemento listino prezzi predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Descrizione	Varchar	255	Nessuno

Elemento listino prezzi predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Valido dal	Data e ora UTC	7	La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.
Validità fino al	Data e ora UTC	7	La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.
Prezzo di listino	Numero	22	Il prezzo del prodotto.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Listino prezzi	Varchar	15	Il nome del listino prezzi a cui è associato questo elemento.
Tipo di prezzo	Varchar	30	Il tipo di prezzo dell'elemento, ad esempio standard.
Prodotto	Varchar	15	Il prodotto dell'elemento prezzo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi categoria prodotto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi di categoria prodotto in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Destinari campagna predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Nome categoria	Testo	100
Categoria principale	Testo	100
ID esterno univoco	Testo	30
ID esterno categoria prodotto principale	Testo	30
Descrizione	Testo	16.350

## Campi prodotto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare prodotti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Prodotto predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Corpo del messaggio	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valori validi predefiniti: Coupe, Salone, Cabriolet, Sportello posteriore, Familiare, Berlina
Categoria	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Abbigliamento, Motrice, SUV, Interno, Autocarro pesante, Esterno, Elettrico, N. ruote motrici, Autocarro leggero, Autovettura
Controllato	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Prezzo fatturazione rivenditore	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Porte	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valori validi predefiniti: 3 porte, 2 porte, 4 porte
Motore	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Localizzazione n. lotto	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno

Prodotto predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Marca	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modello	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Ordinabile	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Prodotto principale	Testo	100	Nessuno
N. parte	Testo	50	Nessuno
Tipo di prezzo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Categoria prodotto	Testo	100	Nessuno
Valuta prodotto	Valuta	15	Nessuno
Nome prodotto	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Tipo di prodotto	Elenco di selezione	30	Nessuno
Revisione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Serializzato	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Sottotipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Classe terapeutica	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Trasmissione	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Finizione	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Anno	Numero	50	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

**Campi dichiarazione di non responsabilità campione: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le dichiarazioni di non responsabilità campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Dichiarazione di non responsabilità campione predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Commenti	Testo	255	Questo campo fornisce informazioni supplementari sul campo della dichiarazione di non responsabilità.
Numero	Testo	15	Nessuno
Testo dichiarazione di non responsabilità	Testo	500	Questo è il testo della dichiarazione di non responsabilità.
Data di fine	Data/ora	7	La data di scadenza della dichiarazione di non responsabilità.
Data inizio	Data/ora	7	La data di attivazione della dichiarazione di non responsabilità.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori di questo campo sono: Attivo, Inattivo e Scaduto.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

**Campi Magazzino campioni: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i magazzini campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Magazzino campioni predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID report verifica	Testo	15	Nessuno
Periodo di magazzino	Testo	15	Il campo di riferimento che punta all>ID oggetto periodo magazzino.
Ultimo conteggio fisico	Numero	22	Nessuno
N. lotto	Testo	15	Nessuno
Saldo iniziale	Numero	22	Nessuno
Conteggio fisico	Numero	22	Nessuno
Campione	Testo	15	Il campo di riferimento che punta al prodotto campione di questo magazzino.
Conteggio sistema	Numero	22	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Magazzino campioni

## Campi Lotto campione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i lotti campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.



Lotto campione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data chiusura	Data	7	Questa data viene calcolata. Il calcolo si basa sulla data di scadenza meno il valore fornito nel campo Giorni brevi. Ad esempio, se la data di scadenza è il 31 gennaio e il valore nel campo Giorni brevi è 30, La Data di chiusura è il 1° gennaio. Questo indica che il lotto campione deve essere utilizzato nell'immediato futuro o che è necessario restituirlo alla sede centrale.
Descrizione	Testo	255	La descrizione del lotto.
Data di scadenza	Data	7	La data di scadenza del lotto campione.
Magazzino per lotto	Booleano	1	Questo campo indica se si tiene traccia del magazzino a livello del lotto o del prodotto.
N. lotto	Testo	100	Il nome del lotto.
Ordinabile	Booleano	1	Questo campo indica se il lotto può essere ordinato.
Livello prodotto	Numero	22	Nessuno
Campione	Testo	15	Il nome del prodotto.
Giorni brevi	Numero	22	Il numero di giorni lead.
Data di inizio	Data	7	La data di inizio del lotto campione.
Unità di riferimento	Testo	30	L'unità di misura.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- Lotti campione

### Campi Transazione campioni: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le transazioni campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Transazione campioni predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
N. di pacchetti inviati	Numero	22	Il numero di pacchetti inviati quando le transazioni campione vengono trasferite in uscita.
N. di pacchetti ricevuti	Numero	22	Il numero di pacchetti ricevuti quando le transazioni campione sono state trasferite in entrata.
Motivo correzione	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti per questo campo sono: Errore umano, Furto, Conteggio iniziale, Perso, Trovato e Richiesta.
Commenti	Testo	255	Il campo della descrizione.
Data	Data/ora	7	La data della transazione.
Data di arrivo prevista	Data/ora	7	Nessuno
Data di consegna prevista	Data/ora	7	Nessuno
Transazione da	Testo	15	Nessuno
Periodo di magazzino: data di inizio	Data/ora	7	Nessuno
Periodo di magazzino: data di fine	Data/ora	7	Nessuno
N. fattura	Testo	15	Nessuno
Nome	Testo	50	Nessuno
ParentTxn	Testo	15	Nessuno
Data di ricezione	Data/ora	7	Nessuno
Transazione radice	Testo	15	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: In corso, In transito, Regolato, Elaborato ed Elaborato con discrepanze.
Data invio	Data/ora	7	Nessuno

Transazione campioni predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
N. localizzazione	Testo	15	Nessuno
Trasferisci a	Testo	15	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: Trasferimento in entrata, Trasferimento in uscita, Campione perso, Rettifica di magazzino ed Esborso.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi richiesta di servizio: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare richieste di servizio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo richiesta di servizio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Nessuno
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Area	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Prodotto, Installazione, Manutenzione, Formazione e Altro.
Causa	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Istruzioni non chiare, L'utente richiede formazione, Problema esistente, Nuovo problema e Altro.
Chiuso	Ora	Data/ora	Nessuno

Nome campo richiesta di servizio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Contatto	Testo	255	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Rivenditore	Elenco di selezione	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrizione	Testo	16,350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Ora di apertura	Data/ora	7	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	<p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Cliente partner principale	Varchar	15	Nessuno
Priorità	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: 1-Subito, 2-Alto, 3-Medio e 4-Basso.
Prodotto	Elenco di selezione	100	Nessuno
Riassegna proprietario	Casella di	Non	Nessuno

Nome campo richiesta di servizio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	controllo	applicabile	
Officina servizi manutenzione	Testo	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origine	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Telefono, Web, e-mail e Fax.
Valuta RS	Testo	20	Nessuno
Numero RS	Testo	64	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Aperto, In attesa, Chiuso, Aperto - Scalato e Annullato.
Oggetto	Testo	250	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Domanda, Questione, Richiesta di miglioramento e Altro.
Veicolo	Testo	100	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Campi richieste di servizio
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi Firma: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le firme in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Firma predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
------------------------------	--------------	-------------------	----------

Firma predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID attività	Testo	15	Nessuno
Nome contatto	Testo	50	Nessuno
Cognome contatto	Testo	50	Nessuno
Testo dichiarazione di non responsabilità	Testo	500	Nessuno
Testo intestazione	Testo	800	Nessuno
Nome funzionario commerciale	Testo	50	Nessuno
Cognome funzionario commerciale	Testo	50	Nessuno
Controllo firma	Testo	16000	Questo campo contiene le coordinate x e y della firma.
Data firma	Data	7	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi soluzione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare soluzioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Soluzione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
FAQ	Testo	250	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno

Soluzione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Categoria prodotto	Elenco di selezione	100	Nessuno
Pubblicato	Elenco di selezione	1	I valori validi predefiniti sono Y e N. Questi valori devono essere in inglese, indipendentemente dalle impostazioni della lingua.
Conteggio richiesta di servizio	Numero intero	22	Nessuno
Valuta soluzione	Elenco di selezione	20	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Dettagli soluzione	Testo	16.000	Nessuno
Valutazione soluzione	Numero	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Stato	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Bozza, Approvato, Obsoleto
Titolo	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Campi soluzione
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

### Campi Prodotto a prezzi speciali: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i prodotti a prezzi speciali in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Prodotto a prezzi speciali predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Costo autorizzato	Numero	22	Il prezzo del partner in trattativa per la richiesta di prezzi speciali.
Nome concorrente	Varchar	100	Il nome del concorrente per la richiesta.
Partner concorrente	Varchar	100	Il nome del partner concorrente.
Prodotto concorrente	Varchar	100	Il nome del prodotto del concorrente.
Prezzo prodotto concorrente	Numero	22	Il prezzo del prodotto del concorrente.
Valuta	Varchar	20	Nessuno
Descrizione	Varchar	250	Nessuno
MSRP	Numero	22	Il prezzo di vendita suggerito del produttore (MSRP) nella valuta utilizzata.
Altre informazioni concorrenza	Varchar	250	Qualsiasi altra informazione relativa alle offerte di prodotti della concorrenza, ad esempio giustificazione di prezzi speciali e così via.
Prodotto	Varchar	15	Il nome del prodotto relativo alla richiesta di prezzi speciali.
Costo di acquisto	Numero	22	Il prezzo pagato in origine dal partner per acquistare il prodotto.
Quantità	Numero	22	La quantità prevista di prodotti che verrà venduta in base a questa richiesta.
Costo richiesto	Numero	22	Il prezzo ridotto richiesto dal partner.
Prezzo rivendita richiesto	Numero	22	Il prezzo di rivendita in base al quale il partner desiderava vendere il prodotto.
Richiesta SP	Varchar	15	La richiesta di prezzi speciali alla quale è associato questo prodotto a prezzi speciali.
Prezzo rivendita suggerito	Numero	22	Il prezzo di rivendita suggerito dal proprietario della marca.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.



- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi Richiesta prezzi speciali: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le richieste di prezzi speciali in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Richiesta prezzi speciali predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato approvazione	Varchar	30	Lo stato di approvazione per la richiesta di prezzi speciali.
Autore approvazione	Varchar	15	Il nome dell'autore approvazione.
Data di autorizzazione	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di approvazione della richiesta di prezzi speciali.
Data della decisione sulla richiesta	Data	7	La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.
Stato richiesta	Data	7	Lo stato della richiesta di prezzi speciali
Valuta	Varchar	20	La valuta della richiesta di prezzi speciali.
Registrazione operazione	Varchar	15	La registrazione dell'operazione associata alla richiesta di prezzi speciali.
Descrizione	Varchar	15	Nessuno
Data di scadenza	Data	7	La data in base alla quale la richiesta deve essere elaborata.
Cliente finale	Varchar	15	Il cliente della richiesta. Se la richiesta è associata a un'opportunità, è possibile selezionare un cliente opportunità.
Data di fine	Data UTC	7	La data e l'ora dopo le quali il prezzo speciale non è più valido.

Richiesta prezzi speciali predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Fondo	Varchar	15	Il nome del fondo associato alla richiesta di prezzi speciali.
Autore ultima approvazione	Varchar	15	Il nome della persona che ha approvato la richiesta più di recente.
Opportunità	Varchar	15	L'opportunità a cui è correlata la richiesta.
Cliente partner di origine	Varchar	15	Il partner che ha originato la richiesta di prezzi speciali.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Cliente partner proprietario	Varchar	15	Il cliente partner per il quale lavora il proprietario.
Programma partner	Varchar	15	Il programma partner a cui è associata la richiesta.
Cliente partner principale	Varchar	15	L'azienda partner responsabile dell'impegno sulla richiesta prezzi speciali.
Codice motivo	Varchar	30	Il motivo per il quale è stata restituita o rifiutata la richiesta di prezzi.
Data di richiesta	Data	7	La data e l'ora di creazione della richiesta di prezzi speciali.
Nome richiesta	Varchar	50	Il nome della richiesta.
Data di inizio	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di inizio del prezzo speciale.
Stato invio	Varchar	30	Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato.
Data di invio	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di invio della richiesta.
Importo totale autorizzato	Numero	22	L'importo totale autorizzato.
Importo totale richiesto	Numero	22	L'importo totale richiesto dal partner.
Totale importo richieste approvato	Numero	22	L'importo totale della richiesta approvato per il partner.
Totale importo richieste	Numero	22	L'importo totale richieste per il partner.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

**Campi contatto task: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un contatto e un task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Contatto task predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Nome completo contatto	Testo	60
ID esterno contatto	Testo	30
ID esterno task	Testo	30

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

**Campi utente task: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un utente e task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Utente task predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima

Nome campo Utente task predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
ID utente	Testo	50
ID esterno task	Testo	30
ID esterno utente	Testo	30

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi Elemento transazione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi transazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Elemento transazione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Descrizione	Testo	250	La descrizione dell'elemento transazione.
Periodo di magazzino	Testo	15	Nessuno
Numero riga	Numero	22	Il numero univoco associato al record intestazione transazione.
N. lotto	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID lotto campione.
Quantità	Numero	22	Il numero di campioni associati all'elemento transazione.
Campione	Testo	15	Il nome del campione fornito con l'elemento transazione. È necessario documentare tutti i campioni.
Quantità spedita	Numero	22	Il numero di campioni spedito sotto forma di elemento transazione.

Elemento transazione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Numero transazione	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell' ID transazione campione.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

## Campi utente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare utenti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Utente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Alias	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Indirizzo utente 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).
Indirizzo utente 2, 3	Testo	100	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).
Città utente	Testo	50	Nessuno

Utente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Paese utente	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394)).
CP/CAP utente	Testo	30	Nessuno
Provincia utente	Testo	50	Per il Canada, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 394). Non si tratta tuttavia di un campo dell'elenco di selezione.
Stato utente US	Elenco di selezione	2	Per un elenco di valori validi per gli stati USA, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 394).
Zip/codice postale utente	Testo	30	Nessuno
N. cell.	Telefono	40	Nessuno
Valuta	Testo	50	Questo campo è impostato a livello di azienda; di conseguenza, non è possibile importarlo o modificarne i valori dell'elenco di selezione.
Reparto	Testo	75	Nessuno
Divisione	Testo	75	Nessuno
E-mail	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Password temporanea e-mail dopo aver fatto clic su Salva	Casella di controllo	Non applicabile	Se si seleziona questa casella di controllo e si salva, viene inviata un'email all'utente contenente una password temporanea.
Numero dipendente	Numero	30	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Contiene l'ID esterno del record importato.
Nome	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.

Utente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Limite di approvazione del fondo	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID integrazione	Testo	30	Identificativo utilizzato per l'integrazione con sistemi esterni.
Lingua	Testo	50	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Di conseguenza, il valore importato deve corrispondere esattamente ai valori standard validi.
Cognome	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Impostazioni internazionali	Testo	50	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Secondo nome	Testo	50	Nessuno
Sig./Sig.ra	Elenco di selezione	15	Nessuno
Riporta a	Testo	Non applicabile	Questo è un campo calcolato, basato sul nome e sul cognome del responsabile.
Riporta a ID esterno	Testo	30	Nessuno
Ruolo	Elenco di selezione	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: Amministratore, Esecutivo, Funzionario comm. campo, Funzionario comm. interno, Responsabile vendite e marketing, Responsabile servizio, Funzionario del servizio.
Stato	Elenco di selezione	30	Campo obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: Attivo, Inattivo.
Fuso orario	Testo e numero	100	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
N. fax ufficio	Telefono	40	Nessuno
N. telefono ufficio	Telefono	40	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)
- [Campi utente](#) (a pagina 161)

## Campi contatto veicolo: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi relativi ai contatti veicolo in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Categoria prodotto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
N. di serie	Testo	100
Nome prodotto	Testo	100
Nome completo contatto	Testo	60
ID esterno contatto	Testo	30
ID esterno veicolo	Testo	30
Principale	Casella di controllo	Non applicabile

## Campi veicolo: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi relativi ai veicoli in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 429). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

**NOTA:** questa sezione è specifica di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.



Nome campo Veicolo predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
N. identificazione veicolo	Testo	100
Marca	Testo	30
Modello	Testo	30
Anno	Testo	22
Finizione	Testo	30
Porte	Testo	30
Colore esterno	Testo	30
ID esterno univoco	Testo	30
ID esterno proprietario	Testo	30
ID esterno cliente	Testo	30
ID esterno prodotto	Testo	30
ID esterno rivenditore	Testo	30
ID esterno fornitore servizio	Testo	30
Tipo di prodotto	Testo	30
Rivenditore	Testo	100
Stato	Testo	255
Cliente	Testo	100
Tipo di cliente	Testo	255
Contatto	Testo	255
Numero licenza	Testo	30
Rilasciata da	Testo	10
Scadenza licenza	Data	32
Trasmissione	Testo	30
Sito cliente	Testo	50
Stato	Testo	30
Ubicazione	Testo	30
Usato/nuovo	Testo	30
Motore	Testo	30

Nome campo Veicolo predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Prezzo di vendita suggerito	Valuta	25
Prezzo di fatturazione rivenditore	Valuta	25
Di proprietà di	Testo	30
Modificato: Esterno data	Data/ora	32
Modifica di	Testo	255
Valuta veicolo	Testo	30
Colore interni	Testo	30
Tipo di garanzia	Testo	30
Data di inizio garanzia	Data	32
Data di fine garanzia	Data	32
Chilometraggio corrente	Numero	16
Data di lettura chilometraggio	Data	32
Nome prodotto	Testo	100
Tipo	Testo	255
Telaio	Testo	30
Descrizione	Testo	250
Proprietario	E-mail	50
Data di creazione: Esterno data	Data/ora	32
ID riga	ID	15
ID integrazione	Testo	30
ID cliente	ID	15
ID integrazione cliente	Testo	30
Oggetto personalizzato <i>N</i>	Testo	50
Elenco di selezione indicizzato 1	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 2	Testo	30
Elenco di selezione	Testo	30

Nome campo Veicolo predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
indicizzato 3		
Elenco di selezione indicizzato 4	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 5	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 6	Testo	30
Numero indicizzato	Numero	16
Data indicizzata	Data/ora	32
Valuta indicizzata	Valuta	25
Testo lungo indicizzato	Testo	255
Testo breve indicizzato 1	Testo	100
Testo breve indicizzato 2	Testo	100
Casella di controllo indicizzata	Booleano	1
Categoria prodotto	Testo	100
N. parte	Testo	50
Data di acquisto	Data	32
Prezzo di acquisto	Valuta	25
Quantità	Numero	16
Data spedizione	Data	32
Data installazione	Data	32
Data di scadenza	Data	32
Data di notifica	Data	32
Contratto	Testo	30

## Procedura di importazione

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare la Procedura di importazione per importare i dati dell'azienda in Oracle CRM On Demand.

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 592)

- [Revisione dei risultati dell'importazione](#) (a pagina 597)
- [Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log](#) (a pagina 597)

## Importazione dei dati

**Procedure preliminari.** Preparare i file CSV e aggiungere all'applicazione tutti i campi o i valori dell'elenco di selezione necessari. Per ulteriori informazioni, vedere [Preparazione all'importazione dei dati](#) (a pagina 435). Prima di importare i dati è possibile stabilire il metodo di importazione che soddisfi i requisiti in modo ottimale consultando la documentazione di supporto in My Oracle Support.

Dopo aver preparato i dati per l'importazione, accedere alla Procedura di importazione ed eseguire l'importazione. Per garantire che la Procedura di importazione elabori tutte le richieste di importazione in modo uniforme, ogni richiesta di importazione viene suddivisa in una o più richieste figlio di 100 record. Le richieste figlio di richieste di importazione diverse vengono elaborate contemporaneamente, in modo che nessuna richiesta di importazione rimanga in attesa del completamento di un'altra richiesta prima di essere selezionata nella coda. Il tempo di elaborazione di una richiesta di importazione viene aggiornato in modo continuo e riflette l'avanzamento delle richieste figlio nella coda.

**SUGGERIMENTO:** assicurarsi che il file CSV di importazione sia impostato correttamente eseguendo un'importazione di prova contenente cinque record. È più facile correggere errori per cinque record importati che per l'intero numero nel file di importazione.

### *Per importare i record*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella sezione Dati di importazione, selezionare il tipo di record da importare da menu a discesa.
- 4 Fare clic sul pulsante Avvia.  
In tal modo viene avviata la procedura di importazione.

- 5 Per il Passo 1:

**NOTA:** la disponibilità delle opzioni riportate di seguito varia a seconda del record che si desidera importare.

- 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, un ID riga Oracle CRM On Demand e campi Oracle CRM On Demand predefiniti. Questi campi predefiniti, ad esempio Nome cliente e Ubicazione, non dispongono di ID.

Per informazioni sulla definizione della modalità di duplicazione dei record, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni](#) (a pagina 412).

- 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.

**NOTA:** questa opzione non è disponibile in Task, Appuntamenti, Note, Team clienti, Team del contatto e Ruoli contatto delle opportunità.

- 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:** questa opzione non è disponibile in Task, Appuntamenti e Note. Se si sceglie di sovrascrivere i record e di non creare un nuovo record nell'opzione precedente, il record viene aggiornato.

- d** Selezionare la modalità di gestione dei valori degli elenchi di selezione nel file CSV che non corrispondono ai valori nell'applicazione.

La Procedura di importazione può aggiungere il nuovo valore all'elenco di selezione o non importare il valore del campo.

**NOTA:** questa opzione non è disponibile durante l'importazione delle note o se la lingua dell'utente è diversa da quella predefinita dell'azienda. Inoltre, non è applicabile agli elenchi di selezione multipla. Possono essere importati solo se il valore presente nel file CSV esiste nell'applicazione.

- e** Decidere se la Procedura di importazione deve creare un nuovo record per le associazioni mancanti (record correlati) nel file di dati.

**NOTA:** questa opzione è disponibile solo durante l'importazione di clienti o contatti.

- f** 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](#) (a pagina 429).

- g** Verificare che la selezione di codifica del file sia Occidentale.

**NOTA:** modificare questa impostazione solo se si è sicuri che venga utilizzato un altro metodo di codifica. L'opzione predefinita, Occidentale, si applica alla maggior parte dei sistemi di codifica in Europa e in Nord America.

- h** Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.

- i** Nell'elenco a discesa di registrazione degli errori selezionare cosa si desidera venga registrato da Oracle CRM On Demand: Tutti i messaggi, Errori e avvertenze oppure Solo errori.

- j** Selezionare il file CSV da cui si desidera importare i dati.

- k** Selezionare la casella di controllo se si desidera elaborare i file di dati in modo sequenziale.

**NOTA:** la scelta di elaborare i file di dati in modo sequenziale garantisce che, quando viene inviata una richiesta di importazione, le richieste di importazione figlio vengano elaborate sempre in sequenza. Garantisce anche il mantenimento delle dipendenze dei file CSV.

- I Selezionare la casella di controllo se durante l'importazione dei dati si desidera disabilitare la verifica e non si desidera generare alcun record dello storico modifiche.

**NOTA:** se l'importazione riguarda il tipo di record Utente, non è possibile disabilitare questa impostazione di verifica. Questa opzione è disponibile solo se il privilegio Gestisci audit record per importazioni è abilitato per il proprio ruolo. A seconda dei tipi di record che si desidera importare e del numero di campi controllati che si desidera verificare per quei tipi di record, la selezione di questa casella di controllo può migliorare le prestazioni dell'importazione.

**6** Per il Passo 2:

- a Seguire le istruzioni per la convalida del file, se necessario.
- b Selezionare un file di mappatura del campo, se disponibile.
- c 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.

**7** Per il Passo 3, mappare i campi nel file ai campi di Oracle CRM On Demand. È necessario mappare almeno tutti i campi obbligatori alle intestazioni di colonna nel file CSV.

La procedura di importazione elenca le intestazioni di colonna dal file CSV accanto a un elenco a discesa visualizzando tutti i campi in quell'area in Oracle CRM On Demand, inclusi 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

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Stato MEX Stato BRA Comune Parte del territorio Isola Prefettura Regione Emirato Oblast	Provincia
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](#) (a pagina 412).

**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.

- 8 Per il Passo 4, seguire le istruzioni visualizzate sullo schermo, se necessario.
- 9 Per il Passo 5, fare clic su Fine.

### **Per visualizzare la coda per le richieste d'importazione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Code di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste 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
In coda	L'importazione non è stata ancora elaborata.

Stato	Descrizione
In corso	L'importazione è in fase di elaborazione. <b>NOTA:</b> è possibile eliminare la richiesta in questo stato. Tuttavia, è necessario rivedere i dati parzialmente importati in Oracle CRM On Demand.
Completato	Nessun errore durante l'importazione.
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.
Annullato	L'importazione è stata annullata.

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. elaborati	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 di cui non sono stati importati tutti i campi.
N. non importati	Il numero di record non importati.
N. annullati	Il numero di record importati prima dell'annullamento dell'importazione.

### **Per importare valori dell'elenco di selezione a scelta multipla**

- 1 Separare gli elenchi di selezione con più valori mediante un punto e virgola nel file CSV.

Ad esempio, se si dispone di un elenco di selezione con più valori contenente nomi e si desidera importare quattro nomi in questo campo, separare ogni nome con un punto e virgola.



- 2 Fare clic su Agg. valore a lista selezione.

Oracle CRM On Demand importerà l'elenco di selezione con più valori.

## Revisione dei risultati dell'importazione

È possibile tenere traccia dell'avanzamento dell'importazione rivedendo la pagina delle code in Oracle CRM On Demand. Quando la richiesta di importazione è stata completata, è possibile passare alla coda di importazione ed espandere l'attività di importazione completata. Ciascuna richiesta di importazione contiene il file di dati inviato, il file mappa generato e un file di log. Questo file di log fornisce informazioni di base sui file di log, inclusi errori, stato dell'importazione e così via. Se si verifica un errore durante l'importazione, si consiglia di rivedere il file di log allegato alla richiesta di importazione.

Inoltre, quando la richiesta di importazione viene completata si riceve un messaggio e-mail in cui vengono descritte le specifiche dell'importazione. Il messaggio e-mail contiene un riepilogo dell'importazione e un file di log in cui sono elencati i record e i campi non importati.

È quindi possibile correggere i dati nel file CSV e importare di nuovo le informazioni. In seguito è necessario indicare al sistema di sovrascrivere i record esistenti in presenza di record duplicati.

### *Per visualizzare la coda delle richieste di importazione*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella sezione Code di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di importazione.

Verrà visualizzata la pagina Coda richieste di importazione, che riporta l'ora di completamento dell'importazione o l'ora di completamento prevista.

### *Per rivedere il messaggio di e-mail con i risultati dell'importazione*

- Accedere all'applicazione di e-mail e aprire il messaggio da Oracle CRM On Demand.

Nel messaggio vengono elencati gli errori che si sono verificati per i singoli record insieme alle azioni da intraprendere se si desidera ottenere dati completi per tale record.

## Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log](#) (a pagina 597)

## Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log

Una volta completata la richiesta di importazione, si riceve un messaggio e-mail contenente un riepilogo dei risultati dell'importazione:

Gentile Michele,

La richiesta di importazione è stata completata il 30/03/2007 alle 07.10.06. Di seguito viene riportato un riepilogo dei risultati:

Utente: qa/mjones

Tipo di importazione: Cliente

Nome file di importazione: Accounts.csv

Ora di completamento: 30/03/2007 07.10.06

Record totali: 496

Importati correttamente: 495

Importati parzialmente: 1

Record duplicati ignorati: 0

Non riuscito: 0

Per ulteriori dettagli sull'importazione, rivedere il file di log. Per ulteriore assistenza, fare riferimento alla Guida online.

Grazie per aver utilizzato Oracle CRM On Demand,

L'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand

L'e-mail contiene un file di log allegato in cui viene riportato ogni errore che si verifica durante il processo di importazione, ad esempio:

Errore specifico del record EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Nessun record corrispondente trovato per il campo di importazione 'CURRENCY' con valore 'INR'. Per questo record, il campo 'Valuta conto' di Oracle CRM On Demand non è stato aggiornato, mentre gli altri valori di campo sono stati importati.

## Procedura di esportazione

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare la Procedura di esportazione per esportare i dati di Oracle CRM On Demand.

- [Esportazione dei dati](#) (a pagina 599)
- [Analisi dei risultati dell'esportazione](#) (vedere "[Revisione dei risultati dell'esportazione](#)" a pagina 601)

## Esportazione dei dati

È possibile esportare completamente o parzialmente i dati dell'azienda da Oracle CRM On Demand a un file esterno. L'esportazione genera uno o più file zip che contengono singoli file CSV per ogni tipo di record selezionato per l'esportazione. I file generati dall'esportazione sono di 1,5 GB ciascuno o di dimensioni inferiori.

**NOTA:** se l'azienda utilizza un'edizione dell'applicazione specifica del settore, i record specifici del settore (ad esempio, Nuclei familiari, Veicoli, Eventi medici e Fondi), nonché le relative attività e note collegate, vengono esclusi dall'esportazione. Inoltre, se si esportano record per prodotti opportunità *ricorrenti*, l'applicazione popola la colonna Parent\_ID per la riga interessata. Per i record non ricorrenti, la cella Parent\_ID è vuota.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo utente includa il privilegio Amministra l'esportazione.

### Per esportare i dati dell'azienda

**NOTA:** è previsto un limite per il numero di esportazioni (complete e parziali) che è possibile eseguire ogni settimana. Un'azienda può eseguire una sola esportazione completa ogni 7 giorni. Un utente può esportare fino a 1000 record, indipendentemente dal tipo di record, ogni 7 giorni.

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Esporta dati.  
In tal modo viene avviata la Procedura esportazione dati.
- 4 Per il Passo 1:
  - a Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
    - Se si desidera eseguire un'esportazione completa, selezionare il pulsante di opzione Esporta tutti i tipi di record.
    - Se si desidera eseguire un'esportazione parziale, selezionare il pulsante di opzione Esporta tipi di record selezionati e i tipi di record che si desidera esportare. È possibile esportare tutti i dati per un tipo di record o i dati per singoli record secondari.
  - b Fare clic su Successivo.

I dati per i tipi di record principale e secondario vengono esportati in un file CSV distinto all'interno del file zip.

**ATTENZIONE:** se si esportano i dati delle note in Oracle CRM On Demand, il file CSV conterrà tutte le note pubbliche create in Oracle CRM On Demand nonché tutte le note private appartenenti all'utente che esporta i dati.

**5** Per il Passo 2:

- a** Selezionare il fuso orario nel file CSV esportato.
- b** Selezionare il formato di data e ora utilizzato nel file CSV esportato.
- c** Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.
- d** Selezionare il filtro dei criteri per limitare i dati nell'esportazione.

**NOTA:** se si esportano dati per la prima volta, potrebbe non essere necessario filtrare in base alle date. Successivamente, tuttavia, prendere in considerazione l'impostazione di esportazioni incrementalmente filtrando i dati in base alle date dalla precedente esportazione.

- e** Fare clic su Successivo.

**6** Per il Passo 3, analizzare il riepilogo, quindi fare clic su Fine per inviare la richiesta di esportazione.

**7** Nella pagina Esportazione richiesta, fare clic sul collegamento Coda richieste di esportazione per verificare lo stato della richiesta.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i valori degli stati di esportazione possibili.

Stato	Descrizione
In coda	L'esportazione non è stata ancora elaborata.
Di nuovo in coda	La richiesta di esportazione è stata inviata di nuovo alla coda.
In corso	L'esportazione è in fase di elaborazione. <b>NOTA:</b> quando la richiesta è in questo stato non può essere eliminata.
Completato	L'esportazione è stata completata senza errori.
Completato con errori	L'esportazione è stata completata ma si sono verificati errori con alcuni record.
Non riuscito	L'esportazione è stata completata ma non è stato importato alcun record.
Errore	L'esportazione non è stata completata a causa di un errore.

Per ulteriori informazioni sulla pagina Coda richieste di esportazione, vedere [Revisione dei risultati dell'esportazione](#) (a pagina 601).

## Revisione dei risultati dell'esportazione

Nella pagina Coda richieste di esportazione vengono visualizzate tutte le richieste di esportazione in sospeso e completate. Se una richiesta si trova nella sezione Richieste in sospeso, è possibile fare clic su **Aggiorna** per verificare se la richiesta è stata completata. Quando la richiesta è stata completata, è possibile espanderla per recuperare il file di output.

### Per visualizzare le richieste di esportazione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di esportazione.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione, contenente i dettagli delle richieste di esportazione. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sulle richieste di esportazione.

Informazioni sui record dell'esportazione	Descrizione
Tipo esportazione	Il tipo di esportazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completo.</b> Un'esportazione completa dei dati dell'azienda.</li> <li>■ <b>Parziale.</b> Un'esportazione parziale dei dati dell'azienda.</li> </ul>
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 Cliente:Contatto.
Stato	Lo stato, ad esempio In corso o Completata.
Richiesta di	L'utente che ha inviato la richiesta.
Inviato	L'ora e la data di invio della richiesta di esportazione.
Completato	L'ora e la data in cui l'esportazione è stata completata.

### ***Per recuperare il file zip di una richiesta***

- 1 Nella sezione Richieste completate, fare clic sul collegamento Esporta tipo o Esporta tipi record per aprire la pagina Dettagli richiesta di esportazione.

Nella pagina vengono visualizzate le proprietà dell'esportazione, incluso il numero di record esportati (N. esportati) e il numero di tipi di record esportati correttamente senza problemi (N. oggetti completati).

- 2 Nella sezione Allegato alla richiesta di esportazione della pagina, nella riga contenente il file ZIP, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 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.

- Fare clic su Elimina per eliminare il file.

## **Utility client Oracle Data Loader On Demand**

Gli argomenti riportati di seguito descrivono le modalità d'uso del client Oracle Data Loader On Demand per l'importazione dei dati di Oracle CRM On Demand:

- [Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand](#) (a pagina 602)
- [Download della utility client Oracle Data Loader On Demand](#) (a pagina 602)

## **Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand**

Il client Oracle Data Loader On Demand è una utility della riga di comando che fornisce strumenti per importare i dati in Oracle CRM On Demand da origini dati esterne. Dispone delle due funzioni riportate di seguito.

- **Funzione INSERT.** Questa funzione recupera i record da un file e li aggiunge a Oracle CRM On Demand.
- **Funzione UPDATE.** Questa funzione modifica i record esistenti in Oracle CRM On Demand, utilizzando record di un'origine dati esterna.

Per ulteriori informazioni, vedere il manuale Oracle Data Loader On Demand Guide, disponibile nella libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand su Oracle Technology Network.

## **Download della utility client Oracle Data Loader On Demand**

Completare la procedura riportata di seguito per eseguire il download di questa utility. Per informazioni sull'installazione e l'uso della utility, vedere il manuale Oracle Data Loader On Demand Guide, disponibile nella libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand su Oracle Technology Network.

### ***Per eseguire il download della utility Oracle Data Loader On Demand***

- 1** Accedere a Oracle CRM On Demand e fare clic su Amministrazione.
- 2** In Strumenti di gestione dati, fare clic su Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3** In Oracle Data Loader On Demand, fare clic su Oracle Data Loader On Demand.
- 4** Salvare il file ZIP sul computer.

## **Integrazione di Web Services**

Oracle CRM On Demand consente di:

- accedere e modificare i dati di Oracle CRM On Demand da un'applicazione abilitata per i servizi Web;
- creare applicazioni personalizzate integrate con Oracle CRM On Demand.

È possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Eseguire il download dei file WSDL (Web Services Description Language) per agevolare lo sviluppo di applicazioni che hanno accesso a Oracle CRM On Demand mediante l'interfaccia dei servizi Web. Vedere [Download di file WSDL e di schema](#) (a pagina 603).
- Eseguire il download dei file WSDL e di schema per utilizzare i metodi del servizio Web Eventi di integrazione per accedere alle code di integrazione e registrare le modifiche per determinati tipi di record. È possibile anche eseguire il download di file di schema per tenere traccia di campi personalizzati e rinominati per i tipi di record supportati.
- Visualizzare un riepilogo dei servizi Web utilizzati dall'azienda; vedere [Analisi dell'utilizzo di Web Services](#) (a pagina 606).

## **API di integrazione di CTI**

Uno dei file WSDL disponibili nella pagina Amministrazione Web Services è destinato al servizio Web Attività CTI che fa parte delle API (Application Programming Interface) di integrazione di CTI (Computer Telephony Integration). L'API di integrazione di CTI offre la possibilità di integrare Oracle CRM On Demand direttamente con software CTI di terza parte mediante l'integrazione di Web Services. Per ulteriori informazioni sull'API di integrazione di CTI, consultare il manuale Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

## **Download di file WSDL e di schema**

I servizi Web forniti da Oracle CRM On Demand consentono agli utenti delle applicazioni client di interagire con Oracle CRM On Demand, ad esempio, per inserire, aggiornare, eliminare e ricercare record, nonché per eseguire alcuni task amministrativi.

I servizi Web sono disponibili tramite:

- **Web Services v1.0.** Utilizzato per interagire sia con Oggetti personalizzati 01-03 che con oggetti preconfigurati.

- **Web Services v2.0.** Utilizzato per interagire con tutti gli oggetti Oracle CRM On Demand personalizzati e con oggetti preconfigurati. Rispetto a Web Services versione 1.0, l'interfaccia API di Web Services versione 2.0 offre anche opzioni aggiuntive per inviare query, mediante il metodo QueryPage.
- **API di servizio.** Utilizzate per gestire task amministrativi tramite i servizi Web. Ad esempio, le API di servizio consentono l'amministrazione di utenti in Oracle CRM On Demand e offrono la possibilità di inviare query per informazioni sul sistema e sull'utilizzo in relazione a Oracle CRM On Demand.
- **Servizi amministrativi.** Vengono utilizzati per interagire con i metadati di Oracle CRM On Demand tramite i Web Services. I servizi amministrativi offrono funzionalità di lettura e caricamento dei metadati di Oracle CRM On Demand in formato XML.

Dalla pagina Amministrazione servizi Web è possibile:

- Scaricare i file WSDL (Web Services Description Language) utilizzati dalle applicazioni che accedono ai servizi Web
- Eseguire il download dei file di schema
- Accedere alla documentazione dei servizi Web

### Download di file WSDL

È possibile scaricare file WSDL per ciascun tipo di record e per ciascuna API di servizio.

#### *Per scaricare un file WSDL*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Integrazione Web Services fare clic su Amministrazione Web Services.
- 3 Dall'elenco di selezione dei servizi scegliere Web Services v1.0, Web Services v2.0, le API di servizio o Servizi amministrativi, come necessario.
- 4 Dall'elenco Oggetto WSDL, selezionare il tipo di record richiesto, ad esempio Cliente, o il nome dell'API di servizio.

Gli oggetti visualizzati nell'elenco Oggetto WSDL dipendono dai tipi di record impostati per l'azienda.

- 5 Fare clic su uno dei seguenti pulsanti:

- Download di WSDL personalizzato
- Download di WSDL generico

Viene visualizzata una pagina contenente il linguaggio WSDL.

In base alla selezione di Download di WSDL personalizzato o di Download di WSDL generico, i campi personalizzati sono visualizzati in modo diverso nel WSDL. Per WSDL personalizzato, gli indicatori XML per i campi personalizzati sono basati sugli indicatori di integrazione da Impostazione campo; vedere [Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati](#) (a pagina 89). Il linguaggio WSDL personalizzato consente di generare un WSDL specifico per l'azienda e che utilizzi le convenzioni di denominazione dei campi dell'azienda.



Per WSDL generico, i campi personalizzati sono basati su indicatori XML generici: CustomNumber0, CustomCurrency0 e così via. L'utilizzo di questi segnaposto, insieme al Servizio mappature, consente alle applicazioni di mappare ai nomi di campo utilizzati dall'azienda.

- 6 Salvare il file WSDL sul computer.

## Download di file di schema

Il servizio Web Eventi di integrazione utilizza nel proprio WSDL file di schema (XSD) di cui è possibile eseguire il download in aggiunta a quello del file `integrationevents.wsdl`. Il file WSDL contiene i segnaposto per i file di schema XSD di tutti i tipi di record per i quali l'azienda dispone di azioni evento di integrazione definite. Sono disponibili file WSDL generici. Se tuttavia si creano campi personalizzati o si rinominano i campi di un tipo di record, non sarà possibile utilizzare il pulsante Download schema generico. Sarà quindi necessario eseguire il download di un file XSD utilizzando il pulsante Download schema personalizzato nella pagina Amministrazione Web Services. Per ulteriori informazioni sul servizio Web Eventi di integrazione, vedere *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Per eseguire il download di un file di schema

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Integrazione Web Services fare clic su Amministrazione Web Services.
- 3 Nell'elenco Seleziona servizio selezionare Web Services v1.0 o Web Services v2.0.
- 4 Dall'elenco Oggetto WSDL, selezionare il tipo di record richiesto, ad esempio Cliente.  
Gli oggetti visualizzati nell'elenco Oggetto WSDL dipendono dai tipi di record impostati per l'azienda.
- 5 Fare clic su uno dei seguenti pulsanti:
  - Download dello schema personalizzato
  - Download dello schema generico

Viene visualizzata una pagina contenente il file di schema.

In base alla selezione, ovvero se si scarica lo schema personalizzato oppure lo schema generico, i campi personalizzati vengono visualizzati in modo diverso nello schema. Se lo schema è personalizzato, i tag XLS per i campi personalizzati si basano sui tag integrazione provenienti da Impostazioni campo. Per lo schema generico, i campi personalizzati si basano su tag XML generiche.

- 6 Salvare il file Schema sul computer.

## Accesso alla documentazione dei servizi Web

Per accedere alla documentazione relativa ai Web Services, fare clic su Download documentazione nella barra del titolo della pagina Amministrazione Web Services. Viene visualizzata la pagina Documentazione di Oracle CRM On Demand da cui è possibile accedere a Web Services e alla documentazione di altre release di Oracle CRM On Demand.

## Analisi dell'utilizzo di Web Services

Nella pagina Uso Web Services, è possibile consultare un riepilogo dei Web Services utilizzati dall'azienda. Per impostazione predefinita, le richieste di Web Services sono elencate per ID sessione. Vengono visualizzati il nome client Web Services, il nome Web Services, l'operazione, il numero di operazioni, l'ora di inizio, l'ora di fine e l'alias utente. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le operazioni che è possibile eseguire dalla pagina Uso Web Services.

Operazione	Procedura
Creare un nuovo elenco di richieste di servizio Web	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione Creazione e perfezionamento di elenchi.
Visualizzare i dettagli di una richiesta di servizio Web	Fare clic sull'ID sessione per visualizzare una pagina Dettaglio per la richiesta di servizio Web.
Esportare l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Esporta elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Esportazione di record in elenchi.
Trovare una richiesta di servizio Web	Selezionare i criteri di filtro richiesti negli elenchi a discesa accanto a Mostra risultati in cui.
Gestire tutti gli elenchi di richieste di servizio Web	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione Pagina Gestione elenchi.
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.
Perfezionare i criteri di ricerca per l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione Creazione e perfezionamento di elenchi.
Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Visualizzare la pagina Elenco.
Ordinare le richieste di servizio Web nell'elenco	Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare l'elenco in base a quella colonna; ad esempio, fare clic su Ora inizio per ordinare l'elenco in base all'ora di inizio.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare il numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Visualizzare un sottoinsieme di operazioni dei servizi Web	Fare clic sull'elenco a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione in base alle necessità: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Tutto.</b> Visualizza un elenco di tutte le operazioni dei servizi Web</li> <li>■ <b>Tutte le operazioni di oggi.</b> Visualizza un elenco di tutte le operazioni dei servizi Web per il giorno corrente</li> </ul>

## Informazioni sulla creazione di un elenco di servizi Web

Il procedimento per la creazione o il perfezionamento di un elenco di servizi Web è simile a quello descritto in Creazione e perfezionamento di elenchi. Tuttavia, le pagine Elenco servizi Web non dispongono della sezione Cerca in fornita nelle pagine corrispondenti per altri tipi di record.

Di seguito sono illustrati i campi che è possibile utilizzare per il filtro di un elenco di servizi Web e selezionare per la visualizzazione nei risultati di ricerca:

Campo	Descrizione
Ora fine	L'ora di fine della richiesta del servizio Web.
Tipo di voce	I valori possibili sono: Login, Logout e Dispatch.  Ogni chiamata Web Services, ad eccezione di login e logout, è impostata su Distribuisci per questo campo perché le chiamate passano attraverso il servizio business Dispatcher del Web Services in entrata.
Dimensione messaggio input (byte)	La dimensione del messaggio di input in byte.
Operazione	L'operazione per la richiesta del servizio Web.
Numero di operazioni	Il numero di operazioni della richiesta di servizio Web.
Dimensione messaggio output (byte)	La dimensione del messaggio di output in byte.
ID sessione	L'identificatore di sessione della richiesta del servizio Web.  Questa è in realtà la chiave esterna per la sessione corrispondente nella tabella di cronologia login e non l'ID sessione effettivo utilizzato nella richiesta del servizio Web.
Ora inizio	L'ora di inizio della richiesta del servizio Web.
Alias utente	L'alias utente dell'utente che ha effettuato la richiesta del servizio Web.
Nome client Web Services	Il nome del client Web Services dal quale è stata effettuata la richiesta.
Nome Web Services	Il nome del servizio Web a cui è stata effettuata la richiesta.
Spazio Web Services	Lo spazio del nome utilizzato nella richiesta.

## Utility client Oracle Migration Tool On Demand

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare il client Oracle Migration Tool On Demand per esportare i dati di Oracle CRM On Demand.

- [Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand](#) (a pagina 608)
- [Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand](#) (a pagina 608)

## Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand

Il client Oracle Migration Tool On Demand è una utility della riga di comando che evita di dover copiare manualmente le configurazioni personalizzate dall'ambiente Oracle CRM On Demand in altri ambienti. Ad esempio, potrebbe essere necessario copiare le configurazioni personalizzate da un ambiente di test del cliente a un ambiente di produzione. È possibile utilizzare questa utility client con i servizi di amministrazione, un insieme di Web Services di amministrazione, per automatizzare l'amministrazione delle configurazioni dell'azienda. Questa utility client consente di estrarre e importare informazioni di configurazione specifiche direttamente verso e dal computer. È possibile importare le configurazioni immediatamente oppure in modalità batch. I servizi di amministrazione consentono alle applicazioni client di accedere alle configurazioni. È possibile importare le seguenti configurazioni:

- Profili di accesso
- Definizioni di gestione dei campi
- Tipi di record personalizzati
- Schede Web personalizzate
- Elenchi di selezione
- Elenchi di selezione a catena
- Collegamenti Web personalizzati
- Barre delle azioni
- Layout di home page
- Layout di pagina
- Ruoli

## Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand

Completare la procedura riportata di seguito per eseguire il download della utility client e seguire i passi riportati in Oracle Migration Tool On Demand Guide per installare, configurare e utilizzare la utility client. Oracle Migration Tool On Demand Guide è disponibile nella [libreria della documentazione Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) su Oracle Technology Network. Per informazioni sul download di WSDL (Web Services Description Language) necessario per accedere ai servizi amministrativi, vedere [Download di WSDL e dei file schema](#) (vedere "Download di file WSDL e di schema" a pagina 603). Per informazioni sulle interfacce API fornite dai servizi amministrativi, vedere Oracle Web Services On Demand Guide, disponibile nella [libreria della documentazione Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) su Oracle Technology Network.

### *Per eseguire il download della utility client Oracle Migration Tool On Demand*

- 1** Creare una directory nel computer per l'estrazione dei file Oracle Migration Tool On Demand, ad esempio C:\Oracle Migration Tool On Demand.
  - 2** Accedere a Oracle CRM On Demand e fare clic su Amministrazione.
- 608** Amministrazione di Oracle CRM On Demand Release 20

- 3 In Strumenti di gestione dati, fare clic su Strumenti di importazione ed esportazione.
- 4 In Strumenti di importazione ed esportazione metadati, fare clic su Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Salvare il file ZIP sul computer.

## Amministrazione delle definizioni di estrazione personale

Le definizioni di estrazione personale consentono agli amministratori dell'azienda di specificare l'insieme dei dati di Oracle CRM On Demand da sincronizzare con un'applicazione client specifica. È possibile creare, modificare ed eliminare le definizioni di estrazione personale per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulle definizioni di estrazione personale, vedere:

- [Informazioni sulle definizioni di estrazione personale](#) (a pagina 609)
- [Gestione delle definizioni di estrazione personale](#) (a pagina 621)

Per creare una richiesta di estrazione personale basata su una definizione di estrazione personale, un'applicazione client può effettuare una chiamata Web Services. Vedere [Creazione di richieste di estrazione personale](#) (a pagina 622). Le chiamate Web Services possono essere effettuate anche per recuperare i dati contenuti in una richiesta di estrazione personale. Gli utenti che usufruiscono del privilegio necessario possono inoltre eseguire il download dei file dalla pagina Coda richieste di esportazione personale. Vedere [Visualizzazione di richieste di estrazione personale](#) (a pagina 622).

## Informazioni sulle definizioni di estrazione personale

Una *definizione di estrazione personale* è un file XML che definisce un insieme di dati che Oracle CRM On Demand sincronizza con un'applicazione client. La definizione di estrazione personale specifica un elenco di tipi di record, l'elenco dei campi per ciascun tipo di record e i criteri di filtro usati per determinare i dati da sincronizzare. Esistono i due tipi di definizione di estrazione personale riportati di seguito.

- **Specifica del ruolo.** Questa definizione viene utilizzata per tutti gli utenti con il ruolo specificato.
- **Predefinita.** Questa definizione viene utilizzata per tutti gli utenti che non dispongono di una definizione di estrazione personale specifica del ruolo.

La pagina Elenco definizioni estrazione personale consente di caricare più definizioni di estrazione personale per una sola applicazione client. Ogni applicazione client può disporre di una definizione di estrazione personale predefinita attiva e di una definizione di estrazione personale attiva per ogni ruolo. Per ulteriori informazioni sul caricamento delle definizioni di estrazione personale, vedere [Gestione delle definizioni di estrazione personale](#) (a pagina 621).

Quando una richiesta di esportazione personale viene creata tramite una chiamata Web Services, i dati definiti nella definizione di estrazione personale vengono esportati in uno o più file CSV. La definizione di estrazione personale utilizzata è una definizione di estrazione personale specifica del ruolo oppure la definizione di estrazione personale predefinita per il client. La definizione predefinita viene utilizzata quando non è stata creata alcuna definizione di estrazione personale specifica del ruolo.

## Esempio di file XML di definizione di estrazione personale

Nell'esempio riportato di seguito viene descritta la struttura di un file XML di definizione di estrazione personale. In questo esempio vengono specificati i campi Account Name e Location per il tipo di record Account e i campi AccountId e ContactId per il tipo di record secondario Account Contact.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Mobile Client</ClientName>
  <Description>PED for Mobile Client</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
  <Delimiter></Delimiter>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType>
      <Name>Account</Name>
      <ViewMode>Personal</ViewMode>
      <BookId></BookId>
      <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Location</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
    <RecordType>
      <Name>Acct Contact</Name>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountId</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ContactId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

```

    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Per i file di definizioni di estrazione personale di esempio che è possibile usare, vedere [Esempi di file XML di definizioni di estrazione personale](#) (a pagina 613).

## Elementi XML del file di definizione di estrazione personale

Nella tabella riportata di seguito viene descritto ogni elemento del file XML di definizione di estrazione personale.

Elemento XML	Obbligatorio	Valore predefinito	Contenuto elemento
<PersonalExtract>	Sì	Non applicabile	L'elemento radice della definizione di estrazione personale.
<ClientName>	Sì	Non applicabile	Il nome del client. Questo nome viene visualizzato nell'interfaccia utente quando si salva una definizione di estrazione personale.
<Description>	No	Non applicabile	Una breve descrizione del client. La descrizione viene visualizzata nella pagina Elenco definizioni estrazione personale.
<DateTimeFormat>	No	USA	Il formato Data/ora per i valori nei file CSV esportati. Sono consentiti tutti i valori supportati dalla funzionalità di esportazione: USA, CAN, UK, EUR e Altro.
<TimeZone>	No	Predefinito utente	Il fuso orario usato per i valori Data, Ora e Data/ora nei file CSV esportati. I valori accettati sono: Predefinito utente, Predefinito azienda e qualsiasi altro valore di fuso orario supportato da Oracle CRM On Demand.
<Delimiter>	No	Virgola	Il valore delimitatore utilizzato nei file CSV esportati. I valori accettati sono: virgola e punto e virgola.
<ListOfRecordType>	Sì	Non applicabile	Contiene l'elenco dei tipi di record da esportare per un client.
<RecordType>	Sì	Non applicabile	Contiene la definizione dei record da esportare per un tipo di record.
searchspec (attributo di	No	Tutto visibile	I criteri di filtro per un tipo di record. La sintassi è uguale a quella utilizzata nell'argomento searchspec del metodo QueryPage di Web Services v2.0. I

<RecordType>)			campi vengono specificati utilizzando l'indicatore di integrazione di Web Services v2.0. Tutte le operazioni della chiamata di Web Services v2.0 sono supportate nell'attributo searchspec. Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.
<Name>	Sì	Non applicabile	<p>Il nome del tipo di record. Può essere un tipo di record principale o secondario. Per i tipi di record secondari, il nome è l'ID oggetto accesso secondario. Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Migration Tool On Demand Guide. In questa Guida i nomi dei tipi di record sono elencati sotto Object Name nella colonna XML File della tabella dei nomi oggetto e dei nomi visualizzati corrispondenti nell'interfaccia utente. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Specificazione dei tipi di record nelle definizioni di estrazione personale</a> (a pagina 618).</p> <p>Sono supportati tutti i tipi di record e i campi supportati dall'interfaccia API di Web Services v2.0.</p>
<ViewMode>	No	Vedere la sezione sull'uso di <ViewMode> e <BookId>	Il livello di accesso da applicare. Per ulteriori informazioni sui valori di ViewMode, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.
<BookId>	No	Non applicabile	Il registro al quale sono assegnati i record.
<IncludeSubBooks>	No	S	Indica se includere i registri secondari. I valori accettati sono: S e N.
<ListOfField>	Sì	Non applicabile	Contiene l'elenco dei campi da esportare per un tipo di record.
<Field>	Sì	Non applicabile	Contiene un campo da includere nell'esportazione.
<FieldName>	Sì	Non applicabile	<p>Il nome del campo. I nomi sono nomi interni utilizzati nel file WSDL di Web Services v2.0 per il tipo di record.</p> <p>Per i campi personalizzati è possibile specificare l'indicatore di integrazione personalizzato o generico. Ad esempio, un campo personalizzato di tipi Testo (breve) può avere l'indicatore di integrazione personalizzato stCustomTextSample e l'indicatore di integrazione generico customtext01. Per ulteriori informazioni sugli indicatori di integrazione, vedere <a href="#">Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati</a> (a pagina 89) e <a href="#">Specificazione dei tipi di record nelle definizioni di estrazione personale</a> (a pagina 618).</p>



## Informazioni sull'uso di <ViewMode> e <BookId>

Nelle definizioni di estrazione personale è possibile usare <ViewMode> e <BookId> per limitare i record esportati per un tipo di record a un livello di accesso o registro particolare. Quando si usano <ViewMode> e <BookId> Oracle CRM On Demand applica le regole riportate di seguito.

- Se non viene specificato né un valore ViewMode né un valore BookId, ViewMode viene impostato su Più ampia.
- Se non si specifica un valore ViewMode ma si specifica un valore BookId, il tipo di record viene esportato con il valore BookId applicato e ViewMode viene impostato su Contesto.
- Se si specifica sia il valore ViewMode che il valore BookId e ViewMode non è impostato su Contesto, viene usato il valore BookId e ViewMode viene impostato su Contesto.

## Esempi di file XML di definizioni di estrazione personale

Gli esempi di definizioni di estrazione personale forniti in questo argomento possono essere incollati in un file XML e caricati in Oracle CRM On Demand con poche modifiche. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta delle definizioni di estrazione personale, vedere [Gestione delle definizioni di estrazione personale](#) (a pagina 621).

**NOTA:** per usare i file di definizioni di estrazione personale di esempio, tutte le richieste API di estrazione personale devono specificare un valore nome client che corrisponda alla definizione di estrazione personale caricata in Oracle CRM On Demand.

### Esempio 1

L'esempio riportato di seguito specifica tutti i record di clienti con un valore AccountName, un campo Location vuoto e l'elemento ViewMode impostato sulla visibilità di tipo Sales Rep.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Sample #1</ClientName>
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using Sales Rep visibility.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Account</Name>
      <ViewMode>Sales Rep</ViewMode>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

```

    <Field>
      <FieldName>Location</FieldName>
    </Field>
  <Field>
    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
  </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

## Esempio 2

L'esempio riportato di seguito specifica tutti i record di clienti con un valore AccountName e un campo Location vuoto assegnati a uno specifico registro.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

```
<PersonalExtract>
```

```
  <ClientName>Sample #2</ClientName>
```

```
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using a
  BookId value.</Description>
```

```
  <ListOfRecordType>
```

```
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
```

```
      <Name>Account</Name>
```

```
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
```

```
      <ListOfField>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>Location</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
      </ListOfField>
```

```

    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

### Esempio 3

L'esempio riportato di seguito specifica tutti i record di clienti con un valore AccountName, un campo Location vuoto e tutti i record di contatto cliente secondari associati assegnati a uno specifico registro.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

```
<PersonalExtract>
```

```
  <ClientName>Sample #3</ClientName>
```

```
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using a
  BookId value.</Description>
```

```
  <ListOfRecordType>
```

```
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
```

```
      <Name>Account</Name>
```

```
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
```

```
      <ListOfField>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>Location</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
      </ListOfField>
```

```
    </RecordType>
```

```
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
```

```
      <Name>Acct Contact</Name>
```

```
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
```

```
      <ListOfField>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>Id</FieldName>
```

```

        </Field>
    <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
    </Field>
        <Field>
        <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>
        <Field>
        <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

## Esempio 4

L'esempio riportato di seguito specifica tutti i record di clienti con un valore AccountName, un campo Location vuoto e tutti i record di contatto cliente secondari associati assegnati a uno specifico registro. Specifica inoltre tutti i record Custom Object 03 e tutti i record di contatto secondari associati assegnati a uno specifico registro.

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
    <ClientName>Sample #4</ClientName>
    <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location and all
associated Account Contact records using a BookId value. Extract all CO3 records and
associated Contact records using a BookId value.</Description>
    <ListOfRecordType>
        <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
            <Name>Account</Name>
            <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
            <ListOfField>
                <Field>
                    <FieldName>AccountName</FieldName>
                </Field>
                <Field>

```

```
<FieldName>Location</FieldName>
</Field>
<Field>
  <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
</Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>Acct Contact</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>ID</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>AccountName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Name</FieldName>
    </Field>
    <Field>
```

```

        <FieldName>ID</FieldName>
    </Field>
    <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
    <Name>CustomObject4 Contact ( CustomObject4 Id )</Name>
    <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
    <ListOfField>
        <Field>
            <FieldName>ID</FieldName>
        </Field>
        <Field>
            <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
            <FieldName>ContactLastName</FieldName>
        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

## Specificazione dei tipi di record nelle definizioni di estrazione personale

Quando si crea un file di definizione estrazione personale, è necessario specificare i tipi di record da estrarre nel file di definizione. Ad esempio:

```

<RecordType>
    <Name>Acct Contact</Name>
    ...
</RecordType>

```

Il valore del nome del tipo di record specificato nel file della definizione di estrazione personale usa un nome presente nella colonna Object Name in the Access Profile XML File di una tabella riportata in un'appendice del

manuale Oracle Migration Tool On Demand Guide. Questo valore non viene visualizzato nell'interfaccia utente di Oracle CRM On Demand. I valori dei nomi di campo specificati nel file della definizione di estrazione personale sono i valori degli indicatori di integrazione di Web Service v2.0 per i tipi di record specificati. Gli amministratori possono recuperare le informazioni necessarie da Oracle CRM On Demand per popolare in modo corretto il file della definizione di estrazione personale secondo due modalità, come descritto nelle procedure riportate di seguito.

## Specificazione manuale del tipo di record e dei campi

È possibile trovare il nome del tipo di record richiesto in Oracle Migration Tool On Demand Guide e quindi trovare i nomi di campo nel file WSDL corrispondente al tipo di record.

### Per specificare manualmente il tipo di record e i campi

- 1 Utilizzando il valore Display Name predefinito per il tipo di record, identificare il valore corrispondente nella colonna Object Name in the Access Profile XML File.

Per informazioni sul valore Display Name, vedere Oracle Migration Tool On Demand Guide.

- 2 Aggiungere il valore al file della definizione di estrazione personale:

```
<RecordType>
  <Name>Object Name in the Access Profile XML File</Name>
  ...
</RecordType>
```

- 3 Eseguire il download del file WSDL personalizzato di Web Services v2.0 per il tipo di record di livello superiore o secondario che si desidera estrarre.

- 4 Trovare l'elemento <ListOfOggetto> per il tipo di record nel file WSDL.

Nella maggior parte dei casi, *Oggetto* è equivalente al nome visualizzazione predefinito del tipo di record in Oracle CRM On Demand.

- 5 Aggiungere l'insieme di campi da estrarre all'elemento <RecordType> nel file della definizione di estrazione personale.

I nomi campo corrispondono agli indicatori all'interno dell'elemento <ListOfOggetto>:

```
<RecordType>
  <Name>Object Name in the Access Profile XML File</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Indicatore di integrazione da WSDL WS v2.0</FieldName>
    </Field>
    <Field>
```

```
<FieldName>Indicatore di integrazione da WSDL WS v2.0</FieldName>
</Field>
...
<RecordType>
```

## Specificazione del tipo di record e dei campi mediante il servizio Web Gestione campi

È possibile recuperare il nome del tipo di record richiesto e i nomi dei campi utilizzando il servizio Web Gestione campi, che fa parte dell'interfaccia API Servizi amministrativi.

Nella risposta SOAP per i metodi FieldManagementRead e FieldManagementReadAll vengono restituiti gli elementi riportati di seguito.

- **<ObjectName>**. Il nome del tipo di record.
- **<Name>**. Il nome interno del campo usato da Oracle CRM On Demand.
- **<DisplayName>**. Il nome del campo usato nell'interfaccia utente.
- **<IntegrationTag>**. Il nome dell'indicatore di integrazione personalizzato del campo.
- **<GenericIntegrationTag>**. Il nome dell'indicatore di integrazione predefinito del campo assegnato da Oracle CRM On Demand.

Per ulteriori informazioni sul servizio Web Gestione campi, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

### *Per specificare il tipo di record e campi mediante il servizio Web Gestione campi*

- 1 Creare una chiamata al servizio Web Gestione campi per ogni tipo di record che si desidera estrarre.
- 2 Nella risposta SOAP, identificare l'elemento <ObjectName> per il tipo di record.
- 3 Aggiungere il valore <ObjectName> al file della definizione di estrazione personale:

```
<RecordType>
  <Name>Valore ObjectName dall'interfaccia API Gestione campi</Name>
  ...
</RecordType>
```

- 4 Aggiungere l'insieme di campi da estrarre all'elemento <RecordType> nel file della definizione di estrazione personale.

I nomi dei campi corrispondono al valore <IntegrationTag> o <GenericIntegrationTag>:

```
<RecordType>
  <Name>Valore ObjectName dall'interfaccia API Gestione campi</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
```



```

        <FieldName>Valore indicatore di integrazione dall'interfaccia API Gestione
campi</FieldName>

    </Field>

    <Field>

        <FieldName>Valore indicatore di integrazione dall'interfaccia API Gestione
campi</FieldName>

    </Field>

    ...

</RecordType>

```

## Gestione delle definizioni di estrazione personale

È possibile creare, modificare o eliminare le definizioni di estrazione personale. È inoltre possibile eseguire il download delle definizioni di estrazione personale dalla pagina Elenco definizioni estrazione personale.

**Procedure preliminari.** Per eseguire queste procedure, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci estrazione personale. È inoltre necessario disporre di un file XML di definizione di estrazione personale valido. Vedere [Informazioni sulle definizioni di estrazione personale](#) (a pagina 609).

### *Per aggiungere una definizione di estrazione personale*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Gestisci definizione estrazione personale.
- 4 Nella pagina Elenco definizioni estrazione personale, fare clic su Nuovo.
- 5 Selezionare il tipo di definizione estrazione personale: Predefinito o Ruolo.
- 6 Se si seleziona Ruolo come tipo, selezionare un ruolo.
- 7 Selezionare la casella di controllo Attivo.
- 8 Nel campo File, sfogliare e aggiungere il file della definizione di estrazione personale.
- 9 Fare clic su Salva.

Il file della definizione di estrazione personale viene convalidato per determinare che:

- si tratti di un file XML con il formato corretto;
- la cardinalità degli elementi e degli attributi sia corretta;
- siano stati forniti solo indicatori XML validi.

Se la definizione di estrazione personale non è valida, viene visualizzato un messaggio di errore. Se risulta valido, il file della definizione di estrazione personale viene caricato e il nome dell'applicazione Client viene visualizzato nel campo Nome client. Inoltre, le informazioni relative al file vengono visualizzate nei campi Estensione file, Nome file e Dimensione file della pagina Modifica definizione estrazione personale.

La procedura riportata di seguito descrive come eliminare una definizione di estrazione personale.

### ***Per eliminare una definizione di estrazione personale***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Gestisci definizione estrazione personale.
- 4 Nella pagina Elenco definizioni estrazione personale, fare clic su Elimina per le definizioni di estrazione personale da eliminare, quindi fare clic su OK.

## **Creazione di richieste di estrazione personale**

Per effettuare la sincronizzazione con Oracle CRM On Demand, un'applicazione client esegue chiamate di servizio Web per creare una richiesta di estrazione personale basata su una definizione di estrazione personale e recuperare i file di dati generati dalla richiesta. La chiamata per la creazione della richiesta di estrazione personale può essere effettuata da:

- un utente, per creare una richiesta di estrazione personale per sé per un client particolare;
- un amministratore, per creare una richiesta di estrazione personale per un utente e un client particolari.

Per ulteriori informazioni su Web Services, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

Un utente può disporre nel processo di una sola richiesta di esportazione personale per un'applicazione client particolare: ciò significa che la richiesta è accodata, riaccodata o in fase di elaborazione. Se viene ricevuta una seconda richiesta mentre la prima è in fase di elaborazione, viene inviato un messaggio di errore all'applicazione client. Un utente può inoltrare più richieste di estrazione personale, ma solo se il valore nome client specificato è diverso per ogni richiesta. Un amministratore può tuttavia richiedere un'estrazione personale per un utente anche se l'utente ha inoltrato una richiesta per lo stesso valore nome client. Quando una richiesta di estrazione dati personale viene completata, viene inviato un messaggio e-mail all'utente per il quale è stata richiesta l'estrazione.

## **Visualizzazione di richieste di estrazione personale**

Per gli utenti che dispongono del privilegio Gestisci estrazione personale o Esportazione personale, le richieste di esportazione personale in sospeso e completate sono visibili nella pagina Coda richieste di esportazione personale. Per le richieste completate, è possibile eseguire l'espansione su una richiesta per recuperare i file CSV. Per ogni tipo di record (principale o secondario) specificato nella definizione di estrazione personale

esiste un file CSV distinto. Per ulteriori informazioni sulla pagina Coda richieste di esportazione personale, vedere Visualizzazione delle richieste di esportazione personali.

Nei file CSV per le richieste di esportazione personale, i nomi dei tipi di record e dei campi sono uguali a quelli usati nella definizione di estrazione personale. Nelle definizioni di estrazione personale, i nomi dei campi vengono specificati con indicatori di integrazione di Web Services v2.0, pertanto vengono usati come intestazioni di colonna nei file CSV. I campi personalizzati dispongono di due indicatori di integrazione:

- **indicatore generico:** viene usato nel file WSDL generico;
- **indicatore personalizzato:** viene usato nel file WSDL personalizzato.

L'indicatore di integrazione usato nel file CSV dipende dal tipo di indicatore, personalizzato o generico, usato per il campo nella definizione di estrazione personale. I file delle richieste di estrazione personale vengono rimossi dopo 7 giorni. Per ogni client, vengono conservati solo i file più recenti di un utente. Quando un utente richiede una nuova estrazione personale per un client, tutti gli eventuali file di richieste di estrazione personale esistenti vengono rimossi.

## Pagina Coda eliminazione batch

Nella pagina Coda eliminazione batch vengono visualizzate tutte le richieste di eliminazione attive e completate inviate dall'azienda. In questa pagina è possibile eseguire i task illustrati nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Annullare una richiesta attiva	Quando si elimina l'elenco di record dalla pagina Elenchi dei record, si riceve un'e-mail di conferma in cui si notifica che la richiesta di eliminazione batch è stata caricata correttamente nella pagina Coda eliminazione batch. È possibile fare clic sul collegamento Annulla per annullare la richiesta fino alla visualizzazione del collegamento Continuare accanto alla richiesta.
Continuare con la richiesta attiva	Fare clic sul collegamento Continuare accanto alla richiesta per finalizzare la richiesta di eliminazione batch. Si riceve un'e-mail di conferma in cui si notifica che la richiesta di eliminazione batch è stata completata correttamente e che l'elenco di record è stato eliminato.
Visualizzare il numero di record	Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati, selezionare un numero di richieste da visualizzare contemporaneamente.
Eliminare la richiesta	Fare clic sul pulsante Elimina per eliminare la richiesta di eliminazione batch dalla coda

Operazione	Procedura
elaborata	Richieste elaborate.
Eseguire il log della richiesta elaborata	Fare clic sul pulsante Log per salvare la richiesta di eliminazione batch come file di log.

## Pagina Coda registro assegnazioni batch

Nella pagina Coda registro assegnazioni batch vengono visualizzate tutte le richieste di assegnazione dei registri attive e completate inviate dall'azienda. In questa pagina è possibile eseguire i task illustrati nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Annulla	Fare clic sul collegamento Annulla accanto alla richiesta. È possibile annullare una richiesta fino a quando lo stato non viene modificato in 'In corso'.
Visualizzare i dettagli di una richiesta	Espandere il nome di elenco per la richiesta. Nella pagina Dettaglio della richiesta è possibile visualizzare le proprietà e i parametri della richiesta.
Visualizzare più o meno richieste	Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati, selezionare il numero di richieste da visualizzare contemporaneamente.
Eliminare la richiesta elaborata	Fare clic sul collegamento Elimina per eliminare la richiesta dalla coda Richieste elaborate.
Log	Fare clic sul collegamento Log per salvare la richiesta come file di log.

Al completamento della richiesta, si riceve una notifica tramite e-mail.

Per informazioni sulla creazione di richieste di assegnazione batch, vedere [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 281).

## Informazioni sugli eventi di integrazione

Un *evento di integrazione* è un meccanismo per la generazione di processi esterni basati su modifiche specifiche (creazione, aggiornamento, eliminazione, associazione, dissociazione) ai record in Oracle CRM On Demand. Gli eventi di integrazione contengono informazioni sui dati modificati dall'utente. Tali informazioni

vengono memorizzate in una o più code di eventi di integrazione sotto forma di file XML, che consente alle applicazioni esterne di accedere ai dettagli degli eventi in Oracle CRM On Demand. Ad esempio è possibile che un'applicazione esterna debba registrare le modifiche cliente in Oracle CRM On Demand e, di conseguenza, generi aggiornamenti locali.

Per i clienti che richiedono l'integrazione di più applicazioni con Oracle CRM On Demand in modo indipendente, l'amministratore dell'azienda può definire più code di eventi di integrazione. L'uso della funzionalità evento di integrazione consente di generare lo stesso evento per più code e di garantire alle applicazioni esterne l'integrità della coda, in quanto le applicazioni esterne possono essere configurate per richiedere solo gli eventi di una coda specifica.

## Informazioni sull'impostazione dell'amministrazione di eventi di integrazione

Per i nuovi clienti la funzionalità evento di integrazione viene abilitata automaticamente. Tuttavia, per i clienti esistenti, la funzionalità evento di integrazione Oracle CRM On Demand deve essere configurata dall'Assistenza clienti e dall'amministratore dell'azienda. Contattare l'Assistenza clienti per richiedere il supporto per l'amministrazione dell'evento di integrazione e specificare la dimensione totale massima delle code di eventi di integrazione.

**Nota:** la dimensione massima delle code di integrazione non viene visualizzata nella pagina Profilo azienda.

Quando l'Assistenza clienti ha impostato la funzionalità di evento di integrazione, il collegamento Amministrazione evento di integrazione viene visualizzato nella sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione. Inoltre, per il ruolo utente Amministratore è abilitato il privilegio Abilita accesso a eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sull'utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232).

## Informazioni sulla creazione, la memorizzazione e l'accesso agli eventi di integrazione

Per attivare la creazione di eventi di integrazione, è necessario creare regole di workflow con azioni Crea evento di integrazione. Per ogni azione del genere, è possibile specificare quali campi in un record è necessario registrare. Quando viene modificato il valore in un campo registrato, la modifica viene registrata in un evento di integrazione. È anche possibile specificare su quali code vengono scritti gli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione delle regole di workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308).

Gli eventi di integrazione vengono memorizzati in una o più code la cui dimensione totale massima viene specificata per l'azienda dal funzionario dell'Assistenza clienti. Viene fornita una coda evento di integrazione predefinita ed è possibile creare code aggiuntive.

Quando una coda è piena, i nuovi eventi di integrazione non vengono memorizzati. Quando il numero di eventi di integrazione nella coda scende di nuovo al di sotto del minimo, i nuovi eventi verranno di nuovo aggiunti alla coda.

La pagina Impostazioni evento di integrazione consente di eliminare gli eventi di integrazione da una coda. È inoltre possibile configurare Oracle CRM On Demand per inviare una e-mail di avviso a un indirizzo specificato quando la coda è piena o quando il numero di eventi di integrazione nella coda supera un numero specificato.

È possibile disabilitare le code di eventi di integrazione, inclusa la coda predefinita, ma non è possibile eliminare una coda.

Le applicazioni esterne accedono alle code di eventi di integrazione mediante il servizio Web Eventi di integrazione che prevede due metodi:

- **GetEvents.** Recupera gli eventi di integrazione da una coda.
- **DeleteEvents.** Elimina gli eventi di integrazione da una coda.

Per informazioni sul download del file WSDL (Web Services Description Language) per il servizio Web Eventi di integrazione, vedere [Integrazione dei Web Services](#) (vedere "[Integrazione di Web Services](#)" a pagina 603). Per ulteriori informazioni sul servizio Web Eventi di integrazione, consultare il manuale Oracle Web Services On Demand Guide.

A volte una coda di eventi di integrazione può contenere eventi che non possono essere elaborati da un'applicazione client. Per informazioni sulla gestione di tali eventi ostili, consultare il manuale Oracle Web Services On Demand Guide.

- Per una procedura dettagliata per la creazione di una coda di eventi di integrazione, vedere [Creazione delle code degli eventi di integrazione](#) (a pagina 626).
- Per una procedura dettagliata per la gestione della coda di eventi di integrazione, vedere [Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione](#) (a pagina 627).
- Per una procedura passo passo per la creazione di regole del workflow che attivano gli eventi di integrazione, vedere [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 321).

## Creazione delle code degli eventi di integrazione

Quando il supporto Evento di integrazione è abilitato, con Oracle CRM On Demand viene fornita una coda evento di integrazione predefinita. Tuttavia, è anche possibile creare code aggiuntive e specificare in quali code vengono scritti i singoli eventi di integrazione.

**Procedure preliminari.** È necessario che la funzione Amministrazione evento di integrazione sia impostata per l'azienda, come descritto in [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 624). Quando la funzione Amministrazione evento di integrazione è impostata, il numero massimo di eventi di integrazione consentiti nella coda viene configurato come parte del profilo dell'azienda. Per eseguire la procedura riportata di seguito, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Abilita accesso a eventi di integrazione.

### *Per creare una coda evento di integrazione*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Amministrazione evento integrazione.
- 3 Nella pagina Amministrazione evento di integrazione, fare clic sul collegamento Gestione coda evento di integrazione.
- 4 Nella pagina Gestione coda di integrazione, fare clic su Nuova coda.
- 5 Nella pagina Impostazioni coda evento di integrazione, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

Campo	Commenti
Nome coda	Immettere il nome della coda. Campo obbligatorio.
Descrizione	Immettere una descrizione dell'uso della coda.
Disabilitato	Assicurarsi che questa casella di controllo sia deselezionata.
Dimensioni coda	Immettere le dimensioni della coda. Il valore non può superare la dimensione riportata nel campo Capacità coda non assegnata. Campo obbligatorio.  Il campo Limite file evento di integrazione mostra il numero totale di eventi che l'azienda può memorizzare per tutte le code. Se la dimensione delle code esistenti corrisponde a questo numero, non è possibile creare una nuova coda.
Indirizzo e-mail di notifica	Immettere un indirizzo e-mail qualora occorra inviare un'e-mail di avvertenza quando la coda è piena o raggiungere una determinata dimensione.
Invia e-mail di avvertenza quando il numero di transazioni nella coda è	Specificare la dimensione consentita per la coda prima che venga inviata un'e-mail all'indirizzo specificato nel campo Indirizzo e-mail di notifica.

## Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione

È possibile modificare le impostazioni di tutte le code di eventi di integrazione.

**Procedure preliminari.** È necessario che la funzione Amministrazione evento di integrazione sia impostata per l'azienda, come descritto in [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 624). Quando si imposta Amministrazione evento di integrazione, il numero massimo di eventi di integrazione consentiti nella coda viene configurato come parte del profilo dell'azienda. Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Abilita accesso a eventi di integrazione.

### *Per gestire le impostazioni dell'evento di integrazione*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Amministrazione evento integrazione.
- 3 Nella pagina Amministrazione evento di integrazione, fare clic sul collegamento Gestione coda evento di integrazione.
- 4 Nella pagina Gestione coda evento di integrazione fare clic sul collegamento Modifica relativo alla coda.

**5** Nella pagina Impostazioni coda evento di integrazione, è possibile effettuare i task descritti di seguito.

Task	Azione
Disabilitare una coda.	Selezionare Disabilitato per disabilitare tutte le code, inclusa quella predefinita.
Aggiornare la dimensione di una coda.	<p>Immettere nel campo Dimensioni coda un valore Il valore non può superare la dimensione riportata nel campo Capacità coda non assegnata.</p> <p>Il campo Limite file evento di integrazione mostra il numero totale di eventi che l'azienda può memorizzare per tutte le code. Se la dimensione delle code esistenti corrisponde a questo numero, non è possibile aumentare la dimensione della coda.</p>
Eliminare transazioni da una coda.	<p>Per eliminare tutte le transazioni nella coda, selezionare la casella di controllo Con clic su Salva, cancella tutte le transazioni, quindi fare clic su Salva per eliminare le transazioni.</p> <p>Per eliminare le transazioni meno recenti, fare clic sull'icona del calendario e selezionare una data nel campo Con clic su Salva, cancella le transazioni con più di. Fare clic su Salva per eliminare le transazioni.</p>
Configurare Oracle CRM On Demand in modo che invii un'e-mail di avvertenza quando la coda è piena o raggiunge una determinata dimensione.	Immettere l'indirizzo e-mail e, facoltativamente, specificare la dimensione massima consentita prima che l'e-mail venga inviata. Fare clic su Salva per salvare la configurazione e-mail.
Specificare in che modo i valori dei campi Data e ora (ad esempio, ModifiedDate, CreatedDate) vengono registrati negli eventi di integrazione.	<p>Selezionare un valore dal campo Fuso orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Selezionare Codice ora universale (UTC) per registrare le date e le ore nel formato UTC.</li> <li>■ Selezionare Fuso orario utente per registrare le date e le ore in base al fuso orario dell'utente che ha aggiornato il record. Si tratta del valore predefinito.</li> </ul>
Specificare se i valori dell'elenco di selezione vengono registrati negli eventi di integrazione nella lingua dell'utente o sotto forma di valori LIC (Language-Independent Code, codice indipendente dalla lingua).	<p>Selezionare un valore dal campo Formato elenco di selezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Selezionare Valore indipendente dalla lingua per registrare i valori dell'elenco di selezione come valori di codice indipendente dalla lingua.</li> <li>■ Selezionare Lingua utente per registrare i valori dell'elenco di selezione nella lingua dell'utente. Si tratta del valore predefinito.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> i valori indipendenti dalla lingua degli elenchi di selezione corrispondono in genere ai valori ENU.</p>



**NOTA:** i campi Formato elenco di selezione e Fuso orario vengono impostati solo per la coda predefinita. Tutte le altre code ereditano l'impostazione selezionata per la coda predefinita dell'azienda. Questi campi vengono visualizzati per tutte le code configurate per un'azienda e sono di sola lettura per tutte le code tranne che per la coda predefinita.

## Gestione del contenuto

Spesso le aziende desiderano tenere traccia dei prodotti per i quali i clienti esprimono interesse e che successivamente acquistano. Per consentire ai dipendenti dell'azienda di tenere traccia delle informazioni sui prodotti, è possibile impostare un catalogo dei prodotti. L'impostazione di un catalogo dei prodotti consiste nel raggruppare i prodotti in categorie, se necessario, e quindi nell'impostare i prodotti in ogni categoria. I prodotti includono prodotti, servizi e opzioni di formazione ricorrenti o per una sola volta.

Le sezioni seguenti illustrano i modi in cui la registrazione dei prodotti è utile in Oracle CRM On Demand.

### Opportunità

Un funzionario commerciale che lavora su un'opportunità di vendita può creare un record opportunità per tenere traccia dei dettagli degli interessi di un cliente, incluso il fatturato potenziale per l'affare. Un cliente potrebbe essere interessato in diversi prodotti e prendere in considerazione anche l'acquisto di un contratto di servizio. I funzionari commerciali possono scorrere fino alla sezione Prodotti del record opportunità per collegare i record prodotto per ogni elemento che il cliente potrebbe acquistare. Per il contratto di servizio, fatturato mensilmente, il funzionario commerciale può inoltre registrare informazioni sul fatturato ricorrenti. In questo modo, il record opportunità fornisce informazioni complete su un affare potenziale e consente all'azienda di:

- tenere traccia dei prodotti appartenenti a ogni opportunità;
- calcolare i flussi di fatturato generati nel tempo in base a quei prodotti, ricorrenti e non ricorrenti.

### Beni

Sia per i professionisti delle vendite che per quelli dei servizi è utile sapere quali prodotti e servizi dell'azienda un cliente ha già acquistato. In Oracle CRM On Demand è possibile registrare i prodotti o i beni acquistati collegando record prodotto a un record cliente o contatto del cliente.

### Previsioni

Una previsione è uno snapshot periodico di prestazioni di vendita compilato da singoli record opportunità o prodotto. Un vantaggio del collegamento di prodotti a record opportunità, cliente o contatto consiste nel fatto che l'azienda può in tal modo determinare se generare previsioni basate su prodotto e fatturato ricorrente.

Se le previsioni fatturato dell'azienda sono basate sul fatturato prodotto anziché sul fatturato opportunità, i dipendenti possono specificare quali prodotti devono essere utilizzati per i totali della previsione.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo per le procedure relative a Gestione contenuto:

- [Impostazione delle categorie prodotto](#) (a pagina 630)
- [Impostazione dei prodotti dell'azienda](#) (a pagina 631)

- [Impostazione di listini prezzo per PRM](#) (a pagina 633)
- [Gestione degli allegati dell'azienda](#) (a pagina 636)
- [Impostazione degli script di valutazione](#) (a pagina 637)
- Impostazione delle cartelle report

## Impostazione delle categorie prodotto

Se l'elenco di prodotti dell'azienda è lungo, è consigliabile organizzare i prodotti in raggruppamenti logici, ciascuno con un nome significativo nell'azienda. Questi raggruppamenti sono denominati categorie prodotto. Le categorie agevolano la ricerca di un prodotto o di un insieme di prodotti perché consentono di ordinare l'elenco per trovare rapidamente le informazioni necessarie. Inoltre, le categorie prodotto consentono ai dipendenti di identificare rapidamente il prodotto corretto da collegare alle opportunità. Ad esempio, un'azienda di attrezzature per ufficio potrebbe impostare queste categorie: Fotocopiatrici, Fax, Servizio e Forniture.

È possibile disporre di quante categorie e sottocategorie (categorie secondarie) si desidera.

### Procedure preliminari.

- Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestire il contenuto.
- Se le categorie prodotto non sono state definite dall'azienda, determinare le categorie e le sottocategorie prima di impostare le informazioni in Oracle CRM On Demand. Quando si immettono le informazioni, iniziare dalle categorie principali superiori e quindi aggiungere le categorie secondarie.

### *Per impostare le categorie prodotto*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic sul collegamento Categorie prodotto.
- 4 Nella pagina Elenco categorie prodotto, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere una categoria, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni relative alla categoria, fare clic su Modifica per il record appropriato.

**NOTA:** per limitare il numero di record visualizzati in questa pagina e facilitare l'individuazione della categoria esistente, fare clic sul menu a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco a discesa contiene sia elenchi standard distribuiti con l'applicazione sia elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

  - Per aggiungere una categoria secondaria a una categoria esistente, fare clic sul collegamento nella colonna Nome categoria, quindi su Nuovo nella sezione Categorie secondarie.
- 5 Nella pagina Modifica categoria, immettere le informazioni necessarie. La lunghezza massima del Nome della categoria è di 100 caratteri.

- 6 Salvare il record.

## Impostazione dei prodotti dell'azienda

### Procedure preliminari

- Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestire il contenuto.
- Se si stanno raggruppando i prodotti in categoria, impostare le categorie prima di definire i prodotti.

Per consentire ai dipendenti di collegare prodotti a opportunità, è necessario impostare il magazzino dei prodotti. Quando si definiscono i prodotti, contrassegnare quelli che si desidera inserire negli elenchi che i dipendenti utilizzano per gli ordini (in modo che possano collegare i prodotti alle rispettive opportunità).

### Per aggiungere prodotti

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Nella sezione Catalogo prodotti, fare clic sul collegamento Prodotti.
- 4 Nella pagina Elenco prodotti, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere un prodotto, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni relative al prodotto, fare clic su Modifica per il record necessario.

**NOTA:** per limitare il numero di record visualizzati in questa pagina (e facilitare il ritrovamento dei prodotti esistenti), fare clic sul menu a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco a discesa contiene sia gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione che gli elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

- 5 Nella pagina Modifica prodotto, completare le informazioni e salvare il record.

**NOTA:** per rendere il prodotto disponibile per i dipendenti (in modo che possano collegarlo alle opportunità), accertarsi che la casella di controllo Ordinabile sia selezionata.

**SUGGERIMENTO:** non è possibile eliminare i prodotti. È necessario invece renderli inattivi deselegnando la casella di controllo Ordinabile. Questo causa la rimozione del prodotto dall'elenco dei prodotti che possono essere selezionati dai dipendenti.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per i prodotti. L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, pertanto è possibile che i campi visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella. Per ulteriori informazioni sui campi dei prodotti, Campi prodotto.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del prodotto</b>	

Campo	Descrizione
Categoria prodotto	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Raggruppamento di prodotti cui appartiene il prodotto. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo di prezzo	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Prodotto principale	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo di prodotto	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  Se si sta definendo un prodotto Automotive, il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Veicolo.  Se si sta definendo un prodotto Campione lasciato (in cui Tipo è impostato su Campione), il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Campione o rimanere vuoto.
Classe terapeutica	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
N. parte	Il numero di parte del prodotto.
Ordinabile	Selezionare questo campo per rendere il prodotto disponibile ai dipendenti. Se Ordinabile non viene selezionato, il prodotto non sarà visualizzato nell'elenco prodotti.
Tipo	Il tipo del prodotto, ovvero uno dei tipi seguenti: Prodotto, Servizio, Formazione, Mercato, Concorrente, Dettaglio, Campione o Articolo promozionale. Per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition è necessario selezionare i valori riportati di seguito per Tipo.  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dettaglio, se l'articolo è un prodotto menzionato in dettaglio</li> <li>■ Campione, se l'articolo è un campione lasciato</li> <li>■ Articolo promozionale, se l'articolo è un articolo promozionale lasciato</li> </ul> <p>La selezione di questi tipi filtra il tipo dei prodotti (prodotti menzionati in dettaglio, campioni o articoli promozionali) visibili negli elenchi di selezione Campione lasciato, Prodotto menzionato in dettaglio o Articoli promozionali del funzionario commerciale.</p> <p><b>NOTA:</b> se il tipo è Campione, il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Campione oppure rimanere vuoto.</p>
Sottotipo	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Stato	Lo stato del prodotto.
Revisione	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrizione
Serializzato	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Localizzazione n. lotto	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controllato	Indica che il prodotto è controllato. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul prodotto. Questo campo può avere una lunghezza massima di 255 caratteri.

## Impostazione di listini prezzo per PRM

I proprietari di marca possono gestire e pubblicare i listini prezzi per i propri prodotti, in modo che i partner possano utilizzarli durante la creazione di richieste di prezzi speciali. Gli amministratori proprietari di marca possono creare più listini prezzi e associare ciascun cliente oppure organizzazione partner a uno di questi. Più prodotti possono essere assegnati a un listino prezzi e possono ottenere un elemento listino prezzi

A una richiesta di prezzi speciali, il listino prezzi del cliente determina il prezzo di vendita suggerito del produttore (MSRP) dei prodotti e il listino prezzi del partner proprietario determina il costo di acquisto del rivenditore. Il mantenimento di questi prezzi nei listini semplifica l'amministrazione e facilita il processo di applicazione di prezzi speciali.

**NOTA:** l'accesso ai listini prezzi è limitato agli amministratori proprietario del marchio che dispongono del privilegio specifico di Gestisci accesso PRM.

### Per creare un listino prezzi

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic su Listini prezzi nella sezione Catalogo prodotti.
- 4 Nella pagina Listino prezzi, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere un listino prezzi, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni del listino prezzi, fare clic su Modifica per il record necessario.

**NOTA:** Per limitare il numero di record visualizzato in questa pagina, fare clic sul menu nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco contiene elenchi standard distribuiti con Oracle CRM On Demand insieme agli elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

- 5 Nella pagina Modifica listino prezzi, completare le informazioni.

La tabella che segue descrive le informazioni dei campi relativi ai listini prezzi. Un amministratore dell'azienda può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave listino prezzi</b>	
Nome listino prezzi	Il nome del listino prezzi.
Valido dal	La data di inizio del periodo durante il quale il listino prezzi indicato è valido.
Validità fino al	La data di fine del periodo durante il quale il listino prezzi indicato è valido. Se questo campo è vuoto, il listino prezzi è valido a tempo indeterminato.
Tipo	<p>Il tipo di listino prezzi. I valori validi sono: DIST COST e MSRP.</p> <p>DIST COST contiene i costi dei distributori che sono i costi di immagazzinamento originali che il partner o il rivenditore deve pagare per acquistare prodotti dal proprietario del marchio.</p> <p>MSRP contiene i prezzi di vendita suggeriti dal rivenditore che sono i prezzi consigliati dal proprietario del marchio per i prodotti venduti ai clienti.</p> <p>È possibile aggiungere nuovi tipi di listini prezzi tramite la personalizzazione. Tuttavia, i valori forniti per impostazione predefinita non possono essere modificati. Se invece lo sono, i campi corrispondenti nelle richieste di prezzi speciali non verranno popolate con i listini prezzi.</p>
Stato	Lo stato corrente del listino prezzi, In corso o Pubblicato. Il valore predefinito di tutti i nuovi listini prezzi è In corso. Quando è possibile rendere disponibile un listino prezzi per gli utenti, cambiarne lo stato in Pubblicato.
Valuta	Il tipo di valuta utilizzato per il listino prezzi. Tutti i prezzi di un listino vengono indicati con la stessa valuta, definita al momento della creazione del listino. Al momento del salvataggio del nuovo record del listino prezzi, questo campo diventa di sola lettura e ulteriori aggiornamenti del record non sono consentiti.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creato	Il nome della persona che ha creato il listino prezzi nonché la data e l'ora di creazione del listino prezzi.
Modificato	Il nome della persona che ha modificato per ultima il listino prezzi nonché la data e l'ora di modifica del listino prezzi più recente.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul listino prezzi. Questo campo può avere una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

## Pubblicazione dei listini prezzi

Dopo che un listino prezzi è stato aggiornato dall'amministratore, può essere pubblicato per gli utenti e utilizzato quando si creano richieste di prezzi speciali.

**Per pubblicare un listino prezzi**

- 1** Selezionare un listino prezzi da pubblicare dalla sezione Listini prezzi dell'area di amministrazione Gestione del contenuto.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere Ricerca di record.
- 2** Nella pagina Dettaglio listino prezzi, fare clic su Modifica.
- 3** Nella pagina Modifica listino prezzi, scegliere Pubblicato dal menu Stato.
- 4** Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato in Pubblicato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il listino prezzi diventa disponibile per la selezione nell'applet listino prezzi e può essere associato a un cliente oppure a un'organizzazione partner.
- Se il listino prezzi è stato associato a un cliente o partner in una richiesta di prezzi speciali, alla creazione di ciascun prodotto di prezzo speciale viene utilizzato il listino prezzi per popolare il prezzo di vendita suggerito dal produttore (MSRP) e il costo di acquisto del partner.
- Nella richiesta di prezzi speciali viene utilizzato il listino prezzi del cliente finale per il primo e il listino prezzi del partner proprietario per il secondo. È inoltre necessario che vengano soddisfatte le condizioni riportate di seguito.
  - Il listino prezzi associato al cliente finale è di tipo 'MSRP' e il listino prezzi associato al partner proprietario è di tipo 'DIST COST'.
  - Lo stato di questo listino prezzi è 'Pubblicato'.
  - Il prodotto aggiunto nella richiesta di prezzi speciali è presente in questo listino prezzi.
  - La data di inizio della richiesta di prezzi speciali ricade tra le date di inizio e fine validità del listino prezzi e l'elemento listino prezzi.

**Aggiunta di elementi listino prezzi**

Dopo la creazione, al listino prezzi vengono aggiunti prodotti. Ciascuna listino prezzi può contenere più prodotti, ma un singolo prodotto può essere elencato solo una volta.

**Per aggiungere un prodotto a un listino prezzi**

- 1** Nella pagina Listino prezzi fare clic sul nome di un listino.
- 2** Nella pagina Dettagli listino prezzi fare clic su Aggiungi nella sezione Elemento listino prezzi.
- 3** Nella pagina Modifica elemento listino prezzi, completare le informazioni.

**Nota:** è possibile accedere alla pagina Modifica elemento listino prezzi da una pagina di modifica del prodotto.

La tabella che segue descrive le informazioni dei campi relativi agli elementi listino prezzi. Un amministratore dell'azienda può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave listino prezzi</b>	
Listino prezzi	Il nome del listino prezzi.
Prodotto	Selezionare il prodotto per l'elemento listino prezzi.
Valido dal	La data di inizio del periodo durante il quale il listino prezzi indicato è valido. Questa deve essere compresa tra le date Valido dal e Validità fino al dei listini prezzi.
Validità fino al	La data di fine del periodo durante il quale il listino prezzi indicato è valido. Se questo campo è vuoto, il listino prezzi è valido a tempo indeterminato.
Tipo di prezzo	Indica il tipo di prezzo, ad esempio Standard, Periodico e così via. Questo campo è disponibile per un uso futuro. Il valore predefinito corrente è Standard.
Prezzo di listino	Il prezzo dell'elemento durante il periodo di validità indicato.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creato	Il nome della persona che ha creato il listino prezzi nonché la data e l'ora di creazione del listino prezzi.
Modificato	Il nome della persona che ha modificato per ultima il listino prezzi nonché la data e l'ora di modifica del listino prezzi più recente.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul listino prezzi. Questo campo può avere una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

## Gestione degli allegati dell'azienda

Dalla sezione Gestione del contenuto della home page amministratozione è possibile accedere alla pagina Gestione allegati, in cui è possibile rivedere gli allegati.

**NOTA:** nella pagina Gestione allegati vengono mostrati solo gli allegati collegati ai record padre tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Non vengono visualizzati gli allegati collegati ai record padre tramite i tipi di record allegato personalizzato o gli allegati aggiunti ai record tramite i campi allegato. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere [Informazioni sulle configurazioni degli allegati](#) (a pagina 150).

La revisione degli allegati consente di raccogliere le informazioni riportate di seguito.

- Gli allegati di file occupano una grande quantità di spazio in memoria
- I file che sono stati allegati più volte.
 

Se un file è stato allegato più volte, è preferibile collocarlo in una posizione condivisa comune e comunicare agli utenti di sostituire gli allegati con il percorso di tali file.
- Gli utenti a cui è necessario ricordare i problemi di memoria per gli allegati di grandi dimensioni.



**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure di gestione degli allegati, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione allegati.

### *Per rivedere gli allegati*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Nella sezione Gestione allegati fare clic sul collegamento Gestione allegati.
- 4 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per visualizzare l'allegato, selezionare Visualizza dal menu a livello di record per l'allegato. Viene aperto il file oppure si accede all'indirizzo dell'URL.
  - Per eliminare l'allegato, selezionare Elimina dal menu a livello di record per l'allegato. Il file o l'URL eliminato viene temporaneamente spostato nella pagina Elementi eliminati e rimosso definitivamente dal database dopo 30 giorni.
  - Per sostituire un file o un URL con un file o un URL diverso, fare clic su Sostituisci. Nella pagina Modifica immettere le necessarie informazioni e salvare il record.  
Per istruzioni complete, vedere Come allegare file e URL ai record.
  - Per limitare il numero di record di allegato visualizzati nell'elenco, fare clic sul menu a discesa e modificare la selezione.  
L'elenco a discesa contiene gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione.

## Impostazione degli script di valutazione

È possibile impostare script di valutazione per consentire agli utenti di seguire i processi in modo coerente quando raccolgono dati e prendono decisioni. Gli script di valutazione possono essere utilizzati per qualificare lead, valutare opportunità, guidare interazioni con l'assistenza clienti, eseguire sondaggi sulla soddisfazione dei clienti e così via. Alle risposte di valutazione 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.

Oracle CRM On Demand consente di impostare gli script di valutazione che consentono all'azienda di effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Acquisire informazioni sulle attività per una visita di vendita, un task o un appuntamento.
- Svolgere sondaggi sulla soddisfazione dei clienti.
- Raccogliere le risposte sui piani aziendali.
- Automatizzare la qualificazione di lead.
- Raccogliere le risposte sugli obiettivi.
- Valutare le opportunità (applicando una metodologia di vendita all'azienda).

- Condurre sondaggi sulla soddisfazione dei clienti per record di contatti e richieste di servizio.
- Utilizzare script chiamate per record di richieste di servizio.

Per ulteriori informazioni sugli script di valutazione o per visualizzare le istruzioni passo passo per la creazione di script di valutazione, vedere le seguenti sezioni:

- [Informazioni sugli script di valutazione](#) (a pagina 638)
- [Creazione di script di valutazione](#) (a pagina 642)

## Informazioni sugli script di valutazione

Per *script di valutazione* si intende una serie di domande che facilita la raccolta dei dati dei clienti da parte degli utenti. Gli script di valutazione possono essere usati per qualificare i lead, valutare le opportunità, guidare le interazioni con il personale del Servizio clienti, eseguire sondaggi sulla soddisfazione dei clienti, acquisire informazioni sulle attività e così via.

È possibile classificare le risposte dei clienti, assegnare una diversa rilevanza alle domande e impostare le soglie per stabilire le decisioni. Inoltre, è possibile mappare i campi utilizzati durante la valutazione al record principale e, in seguito, eseguire report e analisi in base a quei campi.

## Modalità di utilizzo degli script di valutazione

Il processo di utilizzo di uno script di valutazione è il seguente:

- 1 L'utente avvia uno script di valutazione da una pagina dei dettagli di un record. Gli script di valutazione appropriati (determinati da valori di campo del record specificati) sono elencati nella pagina dei dettagli di un record. L'utente può inoltre cercare altri script di valutazione, se necessario.
- 2 Mediante l'utilizzo delle domande di valutazione, l'utente raccoglie informazioni determinanti sul cliente, ad esempio dettagli sulla qualità di un lead di vendita e seleziona la risposta corretta per ogni domanda da un elenco a discesa di scelte.
- 3 In base alle risposte, un punteggio viene automaticamente calcolato e il record viene aggiornato. Ad esempio, un lead è classificato come qualificato o rifiutato.
- 4 Le risposte alle domande sono mappate come valori di campo nel record, in modo che le risposte siano facilmente accessibili e disponibili per la creazione di report.
- 5 Le valutazioni completate vengono memorizzate ed è possibile accedervi in una sezione di record correlati del record principale.

## Il tipo di script di valutazione da creare

È possibile impostare più script di valutazione di tipi diversi. Ogni tipo di script è adatto per un task specifico. Utilizzare i tipi di script nel modo seguente:

- **Indagine cliente:** usare questo tipo per condurre sondaggi con singoli clienti.
- **Valutazione attività:** utilizzare questo tipo per acquisire preziose informazioni sulle chiamate dei contatti e dei clienti.

- **Valutazione piano aziendale:** usare questo tipo per consentire ai funzionari commerciali di raccogliere informazioni utili per determinare l'efficacia dei piani aziendali.
- **Script contatto:** utilizzare questo tipo per condurre sondaggi sulla soddisfazione dei clienti con contatti singoli.
- **Qualificazione lead:** utilizzare questo tipo per consentire ai funzionari commerciali di identificare i lead qualificati. L'utilizzo di uno script per questo task riduce la necessità per la formazione e applica la qualificazione del lead coerente.
- **Valutazione obiettivo:** usare questo tipo per consentire ai funzionari commerciali di raccogliere informazioni utili per determinare l'efficacia degli obiettivi.
- **Valutazione opportunità:** usare questo tipo per incorporare metodologie di vendita e consentire ai funzionari commerciali di valutare le opportunità, in modo da poter regolare le strategie di vendita mentre si lavora sulle operazioni.
- **Richiesta di servizio - Script:** utilizzare questo tipo per consentire ai funzionari del servizio di valutare le richieste di servizio, ad esempio per determinare la priorità o il percorso di flusso per la richiesta. L'utilizzo di uno script per questo task riduce la necessità per la formazione e applica l'assistenza clienti coerente.
- **Richiesta servizio - sondaggio:** utilizzare questo tipo per amministrare sondaggi sulla soddisfazione dei clienti (collegati a un evento di servizio specifico).

Ogni tipo di valutazione è collegato a un tipo di record corrispondente: Appuntamento, Visita di vendita o Task; Cliente, Piano aziendale, Contatto, Lead, Obiettivo, Opportunità o Richiesta di servizio. Se necessario, è possibile creare più valutazioni di ogni tipo e presentare lo script appropriato all'utente. Lo script è basato sul criterio del record specificato.

## Processo di creazione di script di valutazione

È necessario completare diversi task per impostare uno script di valutazione.

### 1 Personalizzare i filtri di script di valutazione.

I filtri consentono di definire i criteri utilizzati per identificare la valutazione appropriata per un task, in base ai valori del campo del record specificato.

Ad esempio, uno script di valutazione di qualificazione di un lead potrebbe essere impostato con questi filtri:

- Livello cliente = Oro
- Segmento = Grande
- Regione = Occidentale

Quindi, quando un utente avvia uno script di valutazione da un record del lead con i valori corrispondenti, viene elencato lo script di qualificazione del lead corretto.

Tutti i tipi di script di valutazione utilizzano gli stessi quattro campi del filtro, ciascuno con un elenco di selezione di valori definito. Per personalizzare i filtri, è necessario:

- a Immettere i nomi di visualizzazione del campo del filtro e i valori dell'elenco di selezione per ogni tipo di record per cui si desidera creare uno script di valutazione.

Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di script di valutazione](#) (a pagina 642).

- b** Aggiungere i campi del filtro ai layout di pagina per ogni tipo di record per cui si desidera creare uno script di valutazione.

**2** Creare lo script di valutazione:

- a** Immettere i dettagli dello script.
- b** Aggiungere i criteri (domande) allo script.
- c** Aggiungere un elenco di risposte potenziali per ciascuna domanda.

Per ulteriori informazioni su questa procedura, vedere [Creazione di script di valutazione](#) (a pagina 642).

**3** Consentire agli utenti accesso allo script:

- a** Per ciascun ruolo utente che deve utilizzare script di valutazione, configurare il ruolo utente e i profili di accesso:
  - **Per creare valutazioni.** Per consentire a un utente di creare script di valutazione, è necessario consentire al ruolo dell'utente accesso al tipo di record Valutazione. Questo significa che l'impostazione del livello di accesso per i profili di accesso proprietario e predefinito per il ruolo dell'utente devono essere impostati almeno su Lettura/Modifica per il tipo di record Valutazione. Le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo, inoltre, devono avere le caselle di controllo Accesso consentito e Dispone del diritto di creazione selezionate per il tipo di record Valutazione.
  - **Per visualizzare valutazioni.** Per consentire a un utente di visualizzare i dettagli di una valutazione, è necessario consentire al ruolo dell'utente accesso in lettura al tipo di record Valutazione. Questo significa che l'impostazione del livello di accesso per i profili di accesso proprietario e predefinito devono essere impostati almeno su Sola lettura per il tipo di record Valutazione. Le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo, inoltre, devono avere le caselle di controllo Accesso consentito e Dispone del diritto di lettura di tutti i record selezionate per il tipo di record Valutazione.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 232). Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei profili di accesso, vedere [Processo di impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 221).

- b** Per ogni tipo di record per cui sono stati creati gli script di valutazione, aggiungere la sezione dello script di valutazione appropriato per le informazioni visualizzate nella pagina di dettaglio del record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

## Esempio di uno script di valutazione

Un tipico script che un amministratore dell'azienda potrebbe voler impostare è uno script di qualificazione del lead, utilizzato per determinare se un lead deve essere qualificato o rifiutato.

Nella seguente tabella vengono visualizzati i valori di esempio che possono essere utilizzati per un simile script.

Campo dello script	Valore di esempio
--------------------	-------------------

Campo dello script	Valore di esempio
Tipo	Qualificazione lead
Punteggio soglia	50
Valore risultato se la soglia è raggiunta	Qualificato
Valore risultato se la soglia non è raggiunta	Non qualificato
Campo a cui mappare il valore del risultato	Descrizione

**ATTENZIONE:** se uno script di qualificazione dei lead tenta di impostare il campo Stato di un lead su Qualificato, non potrà riuscirvi a meno che i campi Valutazione e Funzionario commerciale non siano 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.

Nella seguente tabella sono riportati alcuni esempi dei criteri per lo script di qualificazione del lead.

Criteri	Peso
Qual è lo stato corrente del budget?	50
Cosa determina la periodicità per questo progetto?	25
Quando si è pianificato di prendere una decisione?	25

Nella seguente tabella sono riportati alcuni esempi di risposte e punteggi per la domanda "Qual è lo stato corrente del budget?".

Risposta	Punteggio
Budget approvato	100
Budget rifiutato	0

Il punteggio per ogni criterio viene calcolato moltiplicando il peso del criterio per il punteggio della risposta, dove il peso è una percentuale. In questo esempio, se un utente sceglie la risposta Budget approvato, il punteggio della risposta viene calcolato come segue:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Il punteggio totale dello script è la somma dei punteggi per tutti i criteri. Se il risultato finale del punteggio soddisfa o supera la soglia definita nello script, il valore del campo Descrizione nella pagina Dettaglio lead è impostato su Qualificato. Se il punteggio è inferiore alla soglia, il valore del campo è impostato su Non qualificato.

Quando i punteggi di valutazione vengono calcolati, si applicano le seguenti regole:

- I punteggi per domande singole sono arrotondati al numero decimale singolo più vicino.
- Il punteggio della valutazione complessivo è arrotondato al numero intero più vicino.
- Le regole di arrotondamento sono basate su regole matematiche standard, quindi un valore decimale minore di 0,5 è arrotondato al numero più basso, mentre un valore decimale di 0,5 o maggiore è arrotondato al numero più alto.

## Creazione di script di valutazione

Per personalizzare filtri di script di valutazione e creare uno script di valutazione, seguire i passi in questo argomento.

### Procedure preliminari:

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestione valutazioni.
- Se necessario, personalizzare i campi e i valori dell'elenco di selezione che si desidera utilizzare come parte dei criteri di valutazione. Ad esempio, è possibile aggiungere campi personalizzati per visualizzare le informazioni raccolte durante l'intervista con il cliente. Quando si imposta lo script, è possibile mappare le risposte ai campi personalizzati.

Accertarsi di aggiungere nuovi campi al layout di pagina per il record. Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 100).

**NOTA:** non è possibile tradurre i componenti degli script di valutazione direttamente in Oracle CRM On Demand. Per utilizzare uno script di valutazione in più di una lingua, sarà necessario creare una versione dello script in ogni lingua.

È possibile utilizzare script di valutazione per identificare quale script è quello appropriato da presentare a un utente per il task, in base a criteri di record specifici. La procedura riportata di seguito descrive come personalizzare i filtri degli script di valutazione.

### *Per personalizzare i filtri di script di valutazione (facoltativo)*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Personalizzazione applicazioni.
- 3 In Impostazione dei tipi di record, fare clic su Valutazione.
- 4 Fare clic su Impostazione campo valutazione.
- 5 Fare clic su Modifica e modificare la colonna Nome visualizzazione per ogni filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6 Per ciascun campo, fare clic su Modifica elenco di selezione e impostare i valori per l'elenco di selezione.  
**SUGGERIMENTO:** mantenere il valore predefinito <Nessun valore> in cima alle opzioni dell'elenco di selezione, a meno che non si desideri forzare i dipendenti a scegliere un valore dall'elenco.
- 7 Salvare il record.
- 8 Per rietichettare questi campi nelle pagine dei record utilizzate dai dipendenti, andare alla sezione Impostazione campo per ogni tipo di record con cui si eseguono gli script di valutazione.

**NOTA:** gli stessi valori dell'elenco di selezione impostati per i Campi valutazione vengono visualizzati in questi altri record. Tuttavia, è possibile personalizzare il nome di visualizzazione relativo a questi campi per ciascun tipo di record.

**Per creare uno script di valutazione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic sul collegamento Script di valutazione.
- 4 Nella pagina Elenco valutazione, fare clic su Nuova valutazione.
- 5 Nella pagina Modifica valutazione, completare le informazioni.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per le valutazioni. L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

Campo	Descrizione
Nome	Limite di 50 caratteri.  Utilizzare un nome descrittivo che includa lo scopo dello script. Se i dipendenti dell'azienda utilizzano più lingue, includere la lingua nel nome dello script.
Tipo	Determina il tipo di record al quale è collegato lo script. Le opzioni disponibili sono: Indagine cliente, Valutazione attività, Valutazione piano aziendale, Script contatto, Qualificazione Lead, Valutazione obiettivo, Valutazione opportunità, Richiesta di servizio - Script e Richiesta di servizio - Sondaggio.
Attivo	Sono disponibili agli utenti solo gli script attivi.
Filtro 1, 2, 3, 4	Visualizza l'etichetta impostata per la categoria di valutazione.
Punteggio soglia (1-100)	Utilizzato per calcolare il risultato degli script. Se il punteggio dello script è uguale o superiore alla soglia, il risultato è raggiunto.
Campo a cui mappare il punteggio	Determina il campo per la visualizzazione del punteggio nel record principale.
Valore risultato se la soglia è raggiunta	(Facoltativo) Determina il valore da visualizzare se il risultato è stato raggiunto. Ad esempio, se il lead soddisfa i criteri per la qualificazione, in questo campo può essere visualizzato <i>Qualificato</i> .
Valore risultato se la soglia non è raggiunta	(Facoltativo) Determina il valore da visualizzare se la soglia non è stata raggiunta. Ad esempio, se il lead non soddisfa i criteri per la qualificazione, in questo campo può essere visualizzato <i>Rifiutato</i> .
Campo a cui mappare il valore del risultato	(Facoltativo) Determina il campo per visualizzare il risultato nel record principale quando lo script viene completato.
Rimuovi casella commento	Selezionare questa casella di controllo per impedire l'aggiunta di commenti al termine di una valutazione. Se questa casella di controllo è deselezionata, la casella di commento è visibile e sarà possibile immettere un commento al termine della valutazione.

Campo	Descrizione
Controllo risposta	Determina il controllo che verrà usato per l'aggiunta delle risposte ai criteri di valutazione. Le opzioni disponibili sono Elenco a discesa e Pulsante di opzione.

**NOTA:** uno script di valutazione deve essere attivo e avere almeno un criterio impostato per essere visualizzato nella pagina dei dettagli di un record.

- 6 Fare clic su Salva.
- 7 Nella pagina Dettaglio valutazione, nella sezione Criteri, fare clic su Nuovo o su Modifica.
- 8 Nella pagina Criteri, completare le informazioni riportate di seguito.

Nella tabella seguente sono descritti i campi da completare per i criteri.

Campo	Descrizione
Ordine	Determina la sequenza delle domande presentate all'utente quando l'utente completa la valutazione.
Nome criteri	Breve nome descrittivo che riassume la domanda. Questo campo ha un limite di 20 caratteri.
Domanda	Domanda a cui l'utente deve rispondere. Questo campo ha un limite di 50 caratteri.
Peso	Percentuale compresa tra 0 e 100 che indica l'importanza della domanda.  La somma dei pesi per tutte le domande deve essere uguale a 100.
Risposta da mappa a campo	Specificare un campo nel record principale per mappare la risposta alla domanda del campo Domanda. Effettuando la mappatura delle risposte al record principale si rendono i valori disponibili in integrazione, creazione di report ed elenchi.

- 9 Nella pagina Dettaglio valutazione, fare clic su ciascun nome di criterio, quindi sul pulsante Nuovo o Modifica nella sezione Risposte.
- 10 Nella pagina Risposte completare le informazioni riportate di seguito:

Campo	Descrizione
Ordine	Determina la sequenza delle risposte presentate all'utente quando l'utente completa la valutazione.
Risposta	Immettere una risposta valida che l'utente possa selezionare per la domanda. Il limite è di 30 caratteri.
Punteggio	Numero di punti associati alla risposta.  Il punteggio per la risposta selezionata viene moltiplicato per il peso della risposta associata per determinare il punteggio totale domande/risposte.



## 11 Salvare le modifiche.

**NOTA:** per ciascun ruolo utente che deve utilizzare script di valutazione, è necessario configurare il ruolo utente per consentire l'accesso agli script di valutazione. Per informazioni sulle impostazioni necessarie per il ruolo utente, vedere [Informazioni sugli script di valutazione](#) (a pagina 638).

**SUGGERIMENTO:** accertarsi che ciascun ruolo disponga di un layout di pagina che comprenda i nuovi campi aggiunti per la valutazione.

# Gestione di Life Sciences

Usando il collegamento Amministrazione e la sezione Gestione Life Sciences della home page Amministrazione, è possibile eseguire i task riportati di seguito.

- Gestire ed eliminare i modelli di visita Smart. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di chiamate Smart](#) (vedere "[Gestione di visite Smart](#)" a pagina 645).
- Impostare le preferenze per Life Sciences. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida](#) (a pagina 648).
- Designare i contatti per la distribuzione di campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Autorizzazione dei contatti alla ricezione dei campioni](#) (vedere "[Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni](#)" a pagina 650).

## Gestione di visite Smart

È possibile gestire le chiamate Smart se il proprio ruolo utente dispone del livello di accesso appropriato (Predefinito o Proprietario) per il tipo di record Chiamata Smart. Per rivedere, modificare e aggiornare i dettagli e gli elementi associati a una chiamata Smart si usa la pagina Gestione modelli chiamata Smart. Al termine della sessione di modifica, il modello di chiamata Smart rivisto potrà essere applicato secondo le esigenze e salvato come modello pubblico o privato.

**NOTA:** non è possibile duplicare un modello di chiamata Smart. Ogni modello di chiamata Smart deve essere univoco.

### *Per gestire chiamate Smart*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione chiamata Smart.
- 3 Nella pagina Gestione modelli chiamata Smart, effettuare le seguenti operazioni:
  - Per rivedere la chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto.
  - Per eliminare la chiamata Smart, fare clic su Elimina nella riga appropriata.
  - Per modificare i dettagli di una chiamata Smart, fare clic su Modifica nella riga appropriata.

Per informazioni sui campi della pagina Modifica chiamata, vedere Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti.

- Per modificare un elemento di una chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto, scorrere alla sezione appropriata della pagina Dettaglio chiamata Smart, quindi fare clic su Modifica accanto all'elemento desiderato.
- Per eliminare un elemento di una chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto, scorrere alla sezione appropriata della pagina Dettaglio chiamata Smart, quindi fare clic su Elimina accanto all'elemento desiderato.
- Per aggiungere un nuovo elemento alla chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a una chiamata Smart, vedere i task riportati di seguito.

- I modelli di chiamata Smart rivisti possono essere applicati secondo la prassi consueta e salvati come modelli pubblici o privati, come descritto nei task seguenti in Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti:
  - Per tenere traccia di una visita (visita di vendita) a un cliente
  - Per salvare le informazioni di visita come modello

#### 4 Nella pagina Gestione modelli chiamata Smart, fare clic sul pulsante Menu:

La tabella seguente descrive i task che è possibile eseguire mediante il pulsante Menu della pagina Gestione modelli chiamata Smart.

Operazione	Procedura
Registro assegnazioni batch	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu, quindi selezionare Registro assegnazioni batch. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Assegnazione dei record ai registri</a> (a pagina 281).
Limita elenco	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi.
Salva elenco	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Salva elenco.
Mostra filtro elenco	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Visualizzare la pagina Elenco.
Gestione elenchi	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione Pagina Gestione elenchi.
Crea nuovi elenchi	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata Smart.

**Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata Smart**

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Prodotti menzionati in dettaglio e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Prodotti menzionati in dettaglio non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Prodotti menzionati in dettaglio al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Prodotti menzionati in dettaglio, immettere le informazioni necessarie.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Prodotti menzionati in dettaglio, vedere il task seguente in Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti: Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata.

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Prodotti menzionati in dettaglio al record di chiamata Smart.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata Smart.

**Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata Smart**

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Campioni lasciati e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Campioni lasciati non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Campioni lasciati al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Campioni lasciati, immettere le informazioni necessarie.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Campioni lasciati, vedere il task seguente in Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti: Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata.

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Campioni lasciati al record di chiamata Smart. Per ulteriori informazioni sui campioni lasciati, vedere Distribuzione di campioni durante una visita di vendita.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento degli articoli promozionali ed educativi, nonché di altri articoli marketing, a un record di chiamata Smart.

**Per collegare articoli promozionali, educativi e di marketing a un record di chiamata Smart**

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Articoli promozionali e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Articoli promozionali non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Articoli promozionali al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica articolo promozionale lasciato immettere le necessarie informazioni.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica articolo promozionale lasciato, vedere il task seguente in Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti: Per collegare gli articoli promozionali ed educativi, nonché altri articoli marketing, a un record di chiamata.

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Articoli promozionali al record di chiamata Smart.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui registri a un record di chiamata Smart.

#### ***Per collegare le informazioni sui registri a un record di chiamata Smart***

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Registri e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Registri non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Registri al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Immettere le necessarie informazioni nella pagina Registri.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Registri, vedere [Campi registro](#) (a pagina 284).

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Registro al record di chiamata Smart.

## **Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida**

Gli amministratori possono impostare il numero massimo di volte in cui è possibile campionare un contatto che non dispone di una licenza di stato valida. Questa impostazione viene definita a livello globale e viene applicata in tutta l'organizzazione. La configurazione di questa impostazione garantisce che:

- i funzionari commerciali nel campo non possano superare il numero massimo di volte specificato in cui è possibile campionare un contatto che non dispone di una licenza di stato valida;

- il contatto, quando passa a uno stato diverso, possa ricevere i campioni senza attendere una licenza di stato valida; in genere i contatti, quando passano a uno stato diverso, devono aspettare alcuni giorni prima di ottenere una licenza valida.

**Procedure preliminari.** Per impostare il numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### ***Per impostare il numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione Life Sciences, fare clic sul collegamento Altro relativo a Life Sciences.
- 3 Nella pagina Preferenze relative a Life Sciences, fare clic sul collegamento Preferenze relative a Life Sciences.
- 4 Immettere un valore nel campo Numero di volte che è possibile campionare un contatto.

Il valore predefinito di questo campo è -1, che indica che il numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida non è stato impostato e che non vi sarà alcun impatto sul funzionamento corrente. L'impostazione del valore su un numero negativo qualsiasi avrà lo stesso effetto.

L'impostazione del valore di questo campo su un numero maggiore di zero indica che si sta impostando il numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida e che l'impatto sul funzionamento sarà quello descritto di seguito.

- I funzionari commerciali potranno eseguire il campionamento dei contatti in attesa di una licenza di stato valida x volte, dove x rappresenta il valore del campo, a condizione che lo stato della licenza sia inattivo o non nullo e che la licenza non sia scaduta.

**NOTA:** per distribuire i campioni a un contatto, è necessario che il tipo di contatto (ad esempio medico, farmacista, praticante infermiere/a, dottore) sia autorizzato a ricevere e firmare per i campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Autorizzazione dei contatti alla ricezione dei campioni](#) (vedere "[Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni](#)" a pagina 650).

- Se passa a uno stato diverso, il contatto può ricevere i campioni x volte in attesa di una licenza valida, dove x è il valore nel campo. Per ulteriori informazioni, vedere Campi licenza di stato contatto.

## **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulla gestione dei campioni, vedere gli argomenti seguenti:

- [Autorizzare i contatti a ricevere i campioni](#) (vedere "[Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni](#)" a pagina 650)
- Transazioni campioni
- Gestione delle transazioni campioni
- Campi transazione campioni

## Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni

I funzionari commerciali non possono distribuire i campioni a qualsiasi contatto. In effetti possono distribuire i campioni solo ai contatti che sono autorizzati a ricevere e a firmare per i campioni. Gli amministratori controllano questa limitazione designando i tipi di contatto che possono ricevere i campioni. Se un funzionario commerciale tenta di distribuire i campioni a un contatto non autorizzato a ricevere e a firmare per i campioni, viene visualizzato un messaggio di errore simile a questo: Contatto non campionabile.

**Procedure preliminari.** Per autorizzare i contatti a ricevere i campioni, è necessario creare in primo luogo un campo personalizzato di tipo elenco di selezione denominato *È campionabile* con i valori Sì e No.

### Per autorizzare i contatti a ricevere i campioni

- 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 tipi record, fare clic sul collegamento Contatto.
- 4 Nella sezione Elenchi di selezione a catena, fare clic sul collegamento Elenco di selezione a catena contatto.
- 5 Nella pagina Elenchi di selezione a catena contatti, fare clic su Modifica accanto alla definizione di elenco di selezione a catena seguente.

Elenco di selezione principale	Elenco di selezione correlato
Tipo di contatto	È campionabile

- 6 Andare al passo 2 della procedura guidata Elenchi di selezione a catena e impostare il Valore visualizzato elenco di selezione correlato su No per ogni contatto (o Valore disponibile elenco di selezione principale) che non si desidera autorizzare a ricevere e a firmare per i campioni.

**NOTA:** il Valore visualizzato elenco di selezione correlato per ogni contatto (Valore disponibile elenco di selezione principale) è impostato su Sì per impostazione predefinita: ciò significa che è possibile distribuire i campioni a tutti i contatti per impostazione predefinita.

Ad esempio, nella tabella riportata di seguito, sono autorizzati a ricevere e a firmare per i campioni i contatti seguenti: Direzione ospedale, Tecnico di laboratorio, Praticante infermiere/a, Farmacista e Medico.

Valore disponibile elenco di selezione principale	Valore visualizzato elenco di selezione correlato
Cliente potenziale	No

Valore disponibile elenco di selezione principale	Valore visualizzato elenco di selezione correlato
Cliente	No
Partner	No
Direzione ospedale	Sì
Tecnico di laboratorio	Sì
Praticante infermiere/a	Sì
Farmacista	Sì
Medico	Sì
Ricercatore medico	No
Infermiere scientifico	No
Farmacisti scientifici	No
Tecnico laboratorio di ricerca	No

Per ulteriori informazioni sugli elenchi di selezione a catena, vedere [Definizione degli elenchi di selezione a catena](#) (a pagina 106).

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla gestione dei campioni, vedere gli argomenti seguenti:

- [Impostazione del numero massimo di volte che è possibile campionare un contatto](#) (vedere "Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida" a pagina 648)
- Transazioni campioni
- Gestione delle transazioni campioni
- Campi transazione campioni

## Expression Builder

Fare clic su un argomento per visualizzare informazioni su Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e su come utilizzarlo.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 652)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "Uso di Expression Builder" a pagina 653)
- [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 655)
- [Tipi di dati in Expression Builder](#) (a pagina 659)

- [Operatori di Expression Builder](#) (a pagina 662)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)
- [Esempi di Expression Builder](#) (vedere "[Esempi in Expression Builder](#)" a pagina 716)

## Informazioni sul Expression Builder

Il Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder è uno strumento che consente di implementare regole aziendali utilizzando espressioni. Un'espressione è una combinazione valida di uno o più operatori, funzioni, campi, valori letterali che possono essere valutati da Oracle CRM On Demand.

Expression Builder viene utilizzato nelle seguenti aree di Oracle CRM On Demand:

- Gestione avanzata dei campi nei seguenti contesti:
  - Configurazione delle proprietà di convalida campi su un campo
  - Specifica dei valori di campo predefiniti

Quando si definiscono convalide a livello di campo e valori di campo predefiniti, l'amministratore di un'azienda può creare espressioni flessibili per gestire una vasta gamma di regole aziendali. Per ulteriori informazioni sulla convalida dei campi e sui valori predefiniti, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi](#) (a pagina 72).

- Le regole del workflow nei seguenti contesti:
  - Configurazione delle condizioni delle regole del workflow
  - Configurazione delle azioni Invia e-mail
  - Configurazione delle azioni Aggiorna valori

Nelle pagine del workflow, l'amministratore di un'azienda può impostare le regole del workflow che vengono valutate quando un record viene aggiornato, creato o eliminato. Le espressioni consentono di definire sia le condizioni nelle regole sia le azioni eseguite dalle regole. Per ulteriori informazioni sulle regole del workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 308).

**NOTA:** il Expression Builder può verificare la sintassi di un'espressione, ma non può valutare o verificare l'accuratezza di un'espressione dal punto di vista matematico, logico o semantico.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 653)
- [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 655)
- [Tipi di dati in Expression Builder](#) (a pagina 659)
- [Operatori di Expression Builder](#) (a pagina 662)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)
- [Esempi di Expression Builder](#) (vedere "[Esempi in Expression Builder](#)" a pagina 716)



## Uso di Expression Builder

In Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzare Expression Builder ogni volta che l'icona *fx* viene visualizzata accanto a una casella di testo. Facendo clic su tale icona Expression Builder viene avviato in una finestra separata.

### Per creare un'espressione

- 1 Fare clic sull'icona *fx* per avviare Expression Builder.
- 2 In Expression Builder, selezionare i campi e le funzioni dagli elenchi oppure immetterli nell'editor espressioni.

Quando si seleziona un campo dell'elenco, il campo viene incollato nell'editor espressioni. Ad esempio, quando si seleziona `CloseDate` dall'elenco dei campi Opportunità, [`<CloseDate>`] viene incollato nell'editor suddetto.

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda ha rinominato un campo, l'elenco di selezione Campi mostra il nuovo nome del campo. Tuttavia, il nome del campo originale (ovvero, il nome XML corrispondente) viene incollato nell'editor espressioni.

Le parentesi quadre che racchiudono il nome del campo indicano che il valore di quel determinato campo verrà valutato e restituito nel tipo di dati specifico. Per ulteriori informazioni sulla selezione dei campi e dei valori di campo, vedere la tabella seguente.

- 3 Modificare l'espressione aggiungendo gli operatori e i valori letterali necessari.

**NOTA:** se si desidera che l'espressione determini se un campo dell'elenco di selezione contenga o meno un determinato valore, non digitare il valore nell'espressione. Ad esempio, non digitare [`<AccountType>`] = "Customer". Selezionare, invece, il campo dell'elenco di selezione dall'elenco quindi fare clic sul collegamento *Mostra valori accettabili in Expression Builder*. Selezionare il valore che si desidera utilizzare nell'espressione dai valori visualizzati. L'aspetto dell'espressione sarà simile a quello riportato di seguito:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 (Facoltativo) Fare clic su *Verifica sintassi* e apportare eventuali correzioni.
- 5 Salvare l'espressione.

Nella tabella riportata di seguito viene descritto Expression Builder.

Elemento dell'interfaccia	Descrizione
---------------------------	-------------

Elemento dell'interfaccia	Descrizione
Campi del <i>tipo di record</i>	<p>Fornisce un elenco di selezione specifico del contesto dei campi (dal tipo di record del contesto) che sono consentiti in un'espressione. Se l'amministratore dell'azienda ha rinominato alcuni campi, l'elenco di selezione Campi mostra i nuovi nomi di campo.</p> <p>Tenere presente quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si sta creando una regola del workflow o si stanno creando azioni correlate a una regola del workflow, il tipo di record del contesto corrisponde al tipo di record specificato nella definizione della regola del workflow. Ad esempio, se si sta creando il corpo di una e-mail da inviare come azione in una regola del workflow per un record di tipo richiesta di servizio, il tipo di record di contesto per Expression Builder è Richiesta di servizio.</li> <li>■ Nella gestione dei campi avanzata, il tipo di record di contesto corrisponde al record principale del campo in cui viene creata l'espressione. Ad esempio, quando si definisce la convalida dei campi in un campo opportunità, il tipo di record di contesto per Expression Builder è Opportunità.</li> </ul>
Mostra valori accettabili	<p>Dopo aver selezionato un campo dall'elenco di selezione Campi, fare clic su Mostra valori accettabili per visualizzare i valori accettabili per tale campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se il campo selezionato è un campo elenco di selezione, la selezione di Mostra valori accettabili determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione.</li> </ul> <p>È possibile selezionare solo un'opzione alla volta. La selezione di un'opzione determina la definizione di una funzione di ricerca che può essere utilizzata in un'espressione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se il campo selezionato non è un campo dell'elenco di selezione, la selezione di Mostra valori accettabili determina la visualizzazione di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati nel campo.</li> </ul>
Funzioni	<p>Fornisce un elenco a discesa delle funzioni speciali disponibili per la modifica, l'estrazione o l'elaborazione dei dati in un'espressione. Per un elenco delle funzioni disponibili, vedere <a href="#">Funzioni di Expression Builder</a> (a pagina 666).</p>
Espressione	<p>Una casella di testo modificabile costituita da più righe in cui viene visualizzata l'espressione.</p> <p>Per informazioni sulla lunghezza massima di un'espressione supportata, vedere <a href="#">Informazioni sulle espressioni</a> (a pagina 655).</p> <p>I campi e le funzioni selezionati dagli elenchi di selezione vengono visualizzate nell'editor espressioni. È anche possibile digitare le</p>

Elemento dell'interfaccia	Descrizione
	espressioni direttamente nell'editor.  La sintassi dell'espressione visualizza sempre i nomi di campo indipendenti dalla lingua (un nome di questo tipo non viene modificato quando cambia la lingua dell'utente). Nel caso dei campi personalizzati, i nomi di campo sono visualizzati nell'espressione con i tag integrazione aggiunti ai nomi indipendenti dalla lingua.
Guida alla sintassi	Visualizza l'argomento Expression Builder della Guida in linea di Oracle CRM On Demand.
Espressioni di esempio	Visualizza l'argomento Esempi di Expression Builder, nella guida in linea di Oracle CRM On Demand.
Verifica sintassi	Convalida la sintassi dell'espressione creata.
Salva	Salva l'espressione.
Annulla	Chiude la finestra Expression Builder senza salvare le modifiche.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 655)
- [Tipi di dati in Expression Builder](#) (a pagina 659)
- [Operatori di Expression Builder](#) (a pagina 662)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)
- [Esempi di Expression Builder](#) (vedere "[Esempi in Expression Builder](#)" a pagina 716)

## Informazioni sulle espressioni

Un'espressione è una combinazione valida di uno o più operatori, funzioni, campi e valori letterali che possono essere valutati da Oracle CRM On Demand. In questo argomento vengono fornite informazioni sulle seguenti caratteristiche delle espressioni:

- Lunghezza delle espressioni
- Lunghezza dei valori
- Espressioni condizionali
- Espressioni di convalida
- Uso di campi dipendenti nelle espressioni

## Lunghezza delle espressioni

Per il testo del messaggio di un'e-mail configurata mediante l'azione Invia e-mail in una regola di workflow, la lunghezza massima supportata di un'espressione è 2000 caratteri, inclusi gli spazi. È possibile inserire un'interruzione di riga nel messaggio e-mail premendo Invio. Nelle caselle di testo un'interruzione di riga viene considerata come due caratteri.

In tutti gli altri casi in cui è utilizzato il Expression Builder, la lunghezza massima supportata di un'espressione è di 1024 caratteri inclusi gli spazi.

È inoltre necessario assicurarsi che il numero totale di caratteri nel campo in cui si sta salvando l'espressione non superi il limite stabilito per quel campo. Nei campi del workflow riportati di seguito, tre simboli di percentuale (%%%) sono posizionati prima e dopo i nomi delle funzioni e dei campi:

- Campi Oggetto e Testo messaggio in un'e-mail configurata tramite l'azione Invia e-mail
- Campi Oggetto e Descrizione in un task configurato tramite l'azione Crea task

I simboli di percentuale indicano che il nome del campo o della funzione deve essere convertito in un valore testo. Ogni simbolo di percentuale viene considerato un solo carattere nel campo in cui viene salvata l'espressione.

Se si digita un nome di funzione o di campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il nome. Se si utilizza il Generatore di espressioni per incorporare un nome di campo di funzione, i simboli di percentuale vengono inseriti automaticamente.

Se ad esempio si utilizza il Expression Builder per inserire il nome di campo seguente nel corpo del messaggio di un'e-mail in un'azione di workflow:

[<AccountName>]

Il Generatore di espressioni inserisce quanto riportato di seguito (per un totale di 21 caratteri) nel testo del messaggio dell'e-mail nell'azione del workflow:

%%[%<AccountName>]%%%

## Lunghezza dei valori

Quando si passa una stringa o un valore numerico a una funzione del Expression Builder, il valore non deve contenere più di 75 caratteri, spazi compresi. Se il valore supera il limite di 75 caratteri, il Expression Builder lo considera come un errore di sintassi. Quando si passa una stringa a una funzione mediante il riferimento a un nome campo, il limite di 75 caratteri non viene applicato alla lunghezza del valore nel campo passato al valore.

Quando si crea un'espressione per impostare il valore predefinito di un campo, il limite di 75 caratteri si applica a qualsiasi stringa o valore numerico passato a tutte le funzioni dell'espressione. Inoltre, il numero di caratteri nel risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il campo.

## Espressioni condizionali

Un'espressione condizionale è un'espressione che, quando viene valutata dall'applicazione, restituisce sempre un valore booleano quale True o False.

**NOTA:** Yes, No, Y e N non sono valori booleani. Se si specifica True o False come valori restituiti per funzioni quali **Iif** (a pagina 676), True e False sono restituiti come stringhe e non come valori booleani. L'uso di valori booleani non corretti nelle espressioni condizionali può avere come risultato un comportamento imprevisto.

Un'espressione utilizzata in uno qualsiasi dei contesti seguenti deve essere un'espressione condizionale:

- Per specificare un valore di convalida dei campi
- Per specificare una condizione in una regola del workflow
- Come primo parametro in una funzione **Iif** (a pagina 676)

## Espressioni di convalida

Le espressioni di convalida vengono utilizzate per assicurarsi che i dati immessi nei campi siano validi. Un'espressione di convalida deve essere un'espressione condizionale.

Un'espressione di convalida per un campo viene valutata quando viene creato un record e ogni volta che un record viene aggiornato da un utente, con l'eccezione delle circostanze riportate di seguito.

- Un campo viene lasciato vuoto durante la creazione del record. La convalida del campo non implica l'inserimento forzato di un valore.
- Un campo contiene un valore preesistente non valido e non viene modificato durante l'aggiornamento.

Se un'espressione di convalida non viene valutata o se un'espressione di convalida restituisce NULL, non viene generato alcun messaggio di errore. Un messaggio di errore viene generato solo quando l'espressione di convalida non riesce, ovvero l'espressione restituisce FALSE.

Un'espressione di convalida differisce dagli altri tipi di espressioni in quando può iniziare con un operatore condizionale. Ad esempio se Nome cliente è il campo che deve essere convalidato dall'espressione, l'espressione può iniziare con:

```
= 'Acme Hospital'
```

Questa espressione, sebbene non sia costruita in modo corretto, supererà una verifica della sintassi, poiché Oracle CRM On Demand inserisce il nome del campo da convalidare prima dell'espressione se non trova un nome di campo all'inizio dell'espressione. È anche possibile immettere l'espressione di convalida nel modo descritto di seguito:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

dove [<AccountName>] è il campo da convalidare.

Se l'espressione richiede la convalida di altri campi oltre al campo da convalidare, la procedura standard prevede che il primo confronto nell'espressione venga eseguita nel campo da convalidare.

Le espressioni di convalida vengono utilizzate solo nella casella di testo Convalida campo nella gestione dei campi avanzata di Oracle CRM On Demand.

## Esempi di espressioni di convalida

Esempio 1: un processo aziendale richiede che la data di chiusura di un'opportunità debba essere successiva alla data di creazione dell'opportunità.

Per implementare questo processo, creare un'espressione di convalida per il campo Data di chiusura nella pagina Impostazione campo per le opportunità nel modo seguente:

> [<CreateDate>]

In alternativa, è possibile utilizzare l'esempio seguente, ma tenere presente che il campo da valutare (Data di chiusura) deve essere il primo campo dell'espressione:

[<CloseDate>] > [<CreateDate>]

Per informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).

Esempio 2: un processo aziendale richiede che il fatturato per un'opportunità debba essere un valore diverso da zero quando la probabilità dell'opportunità è pari al 40% o superiore.

La regola aziendale indica che la dipendenza si applica a entrambi i campi e può essere ridefinita nel modo seguente.

Per un'opportunità, il fatturato può essere pari a zero se l'opportunità è maggiore o uguale a 40. Al contrario, la probabilità non può essere maggiore o uguale a 40 se il fatturato è pari a zero.

Un'espressione di convalida per un campo viene valutata quando viene creato un record e ogni volta che il campo viene aggiornato da un utente. Poiché un aggiornamento del campo Probabilità o del campo Fatturato può influenzare entrambi i campi, è necessario disporre di regole di convalida su entrambi i campi Probabilità e Fatturato per implementare correttamente la regola aziendale. Per informazioni sulla creazione e sulla modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).

Di seguito sono indicati i passi necessari per implementare questo esempio.

- 1 Configurare la regola di convalida seguente per il campo Probabilità:

< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)

Tenere presente che il segno di percentuale (%) non viene utilizzato.

- 2 Aggiungere un messaggio di errore di convalida simile al seguente nel campo Probabilità:

Il fatturato deve essere maggiore di 0 quando la probabilità è maggiore o uguale a 40%.

- 3 Configurare la regola di convalida seguente per il campo Fatturato:

(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40

- 4 Aggiungere un messaggio di errore di convalida simile al seguente nel campo Fatturato:

Il fatturato deve essere maggiore di 0 quando la probabilità è maggiore o uguale a 40%.

## Uso di campi dipendenti nelle espressioni

Per *campo dipendente* si intende un campo unito i cui valori dipendono da una chiave esterna. Un *campo unito* è un campo di un tipo di record che utilizza una chiave esterna per fare riferimento a un campo di un altro tipo di record. Un esempio di campo dipendente è dato dal campo Nome cliente del tipo di record Opportunità. Il campo Nome cliente del tipo di record Opportunità è un campo unito i cui valori dipendono dal campo di chiave esterna ID cliente, che fa riferimento al tipo di record Cliente.

Se l'espressione deve determinare il valore di un campo dipendente, si consiglia di usare la funzione JoinFieldValue e di ottenere il valore più recente del campo facendo riferimento al campo ID, ovvero al campo della chiave esterna. In caso contrario, il risultato dell'espressione potrebbe essere errato e il valore risultato potrebbe non essere valido. Per ulteriori informazioni sui campi uniti e la funzione JoinFieldValue, vedere [JoinFieldValue](#) (a pagina 678).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Tipi di dati in Expression Builder

In questo argomento vengono descritti i tipi di dati in Oracle CRM On Demand e il modo in cui vengono utilizzati nel Expression Builder.

### Tipi di dati in Oracle CRM On Demand

Nella tabella riportata di seguito è indicato il tipo di dati restituito quando un campo Oracle CRM On Demand viene utilizzato in un'espressione. Per ottenere il valore di un campo, utilizzare la sintassi [`<NomeCampo>`].

Tipo di campo Oracle CRM On Demand	Tipo restituito nelle espressioni
Numero intero	Numero intero
Elenco di selezione	Stringa
Valuta	Valuta
ID	Stringa
Testo	Stringa
Casella di controllo	Booleano Ad esempio, è possibile utilizzare [ <code>&lt;Active&gt;</code> ] direttamente nei punti in cui sono previste delle condizioni. È possibile utilizzare anche <code>FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'</code> .
Data	Data
Data e ora	Data e ora
Numero	Numero

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda ha rinominato i campi, nell'elenco *Campi tipo di record* saranno riportati i nuovi nomi, ma la sintassi dell'espressione mostrerà i nomi originali. Per i campi

personalizzati, nella sintassi dell'espressione vengono utilizzati i nomi delle tag di integrazione che gli amministratori dell'azienda possono modificare. La sintassi è la seguente:

[<CustomTag\_ITAG>] and FieldValue('<CustomTag\_ITAG>')

## Tipo di dati aritmetico

Quando un'istruzione fa riferimento più valori di campo e i campi contengono tipi di dati diversi, l'ordine dei tipi di dati può influire sui calcoli. Quando un operatore (diverso dell'operatore esponenziale) viene applicato a due operandi di due tipi di dati diversi, l'operando a destra dell'operatore viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra prima che l'operazione venga valutata. Ad esempio, se CCloseDate è 02/09/2007, l'espressione seguente:

```
PRE('<CCloseDate>') + 30
```

restituisce 09/02/200730. Pertanto, la condizione seguente:

```
[<CCloseDate>] > PRE('<CCloseDate>') + 30
```

è valida dal punto di vista sintattico ma ha un significato non valido. La condizione corretta è la seguente:

```
[<CCloseDate>] - 30 > PRE('<CCloseDate>').
```

**NOTA:** quando viene utilizzato l'operatore esponenziale, l'operando a destra dell'operatore non viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra.

Le tabelle seguenti mostrano i possibili risultati delle diverse operazioni aritmetiche, utilizzando i valori di esempio.

Campo	Tipo di dati	Valore di esempio
Quantità	Numero intero	5
Prezzo elemento	Valuta	2.25

Calcolo	Risultato	
	Valore	Tipo di dati
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7,25	Valuta
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Numero intero
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2,75) <b>NOTA:</b> per i campi della valuta, le parentesi indicano che il valore è negativo.	Valuta



Calcolo	Risultato	
	Valore	Tipo di dati
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Numero intero
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Valuta
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Numero intero
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Valuta
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Valuta

Quando viene utilizzato l'operatore esponenziale, l'operando a destra dell'operatore non viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra.

In questo esempio (in cui Quantità è un campo contenente un numero intero, valore 5 e Prezzo elemento è un campo della valuta, con valore 2.25), se l'operando a destra dell'operatore è convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra, il valore previsto di  $\text{Quantità}^{\text{Prezzo elemento}}$  deve essere 25 e il tipo di dati previsto deve essere un numero intero. Tuttavia, i risultati vengono visualizzati nella tabella seguente.

Calcolo	Risultato	
	Valore	Tipo di dati
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Valuta
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Valuta

L'operatore negativo (segno meno [-]) è supportato anche nel Expression Builder. Ad esempio:

Calcolo	Risultato	
	Valore	Tipo di dati
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Valuta

Se si converte un numero in una stringa, il risultato del calcolo non è corretto. Ad esempio:

Calcolo	Risultato		Descrizione
	Valore	Tipo di dati	
1234 + abcd	1234	Numero	La stringa "abcd" restituisce il numero 0 e viene aggiunta a 1234.

Calcolo	Risultato		Descrizione
	Valore	Tipo di dati	
abcd + 1234	abcd1234	Stringa	Il numero 1234 restituisce la stringa "1234" e viene aggiunto alla stringa "abcd".

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Operatori di Expression Builder

In questo argomento vengono descritti gli operatori che è possibile utilizzare in Expression Builder e l'ordine in cui vengono valutati.

### Operatori aritmetici

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo scopo di ciascun operatore aritmetico insieme ad un esempio del relativo utilizzo.

Operatore	Scopo	Esempio
+	Aggiungi	[<Record Number>] + 1
-	Sottrazione	[<Record Number>] - 1
-	Negativo	[<Revenue>] < -100
*	Moltiplicazione	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Divisione	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Elevamento a potenza	[<Grid Height>] ^ 2

### Operatori logici

Nella tabella riportata di seguito vengono visualizzati i possibili risultati ottenuti dagli operatori logici in Expression Builder.

Operatore	Primo operando	Secondo operando	Risultato
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

## Operatori di confronto

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo scopo di ciascun operatore di confronto insieme a un esempio del relativo utilizzo.

Operatore	Scopo	Esempio
=	Verifica che il primo operando sia uguale al secondo operando.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Verifica che il primo operando sia diverso dal secondo operando.	[<Role>] <> "End-User"
>	Verificare che il primo operando sia maggiore del secondo operando.	[<Revenue>] > 5000
<	Verifica che il primo operando sia minore del secondo operando.	[<Probability>] < .7
> =	Verificare che il primo operando sia maggiore o uguale al secondo operando.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Verifica che il primo operando sia minore o uguale al secondo operando.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Verifica che il valore del primo operando corrisponda alla stringa specificata.	[<Last Name>] LIKE "Smith"  <b>SUGGERIMENTO:</b> è possibile utilizzare caratteri speciali corrispondenti al modello asterisco (*) e punto interrogativo (?) con l'operatore LIKE.
NOT LIKE	Verifica che il valore del primo operando non corrisponda alla stringa specificata.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith"  oppure  NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")  <b>NOTA:</b> in questo secondo esempio sono necessarie le parentesi.  <b>SUGGERIMENTO:</b> è possibile utilizzare caratteri speciali corrispondenti al modello asterisco (*) e punto interrogativo (?) con

Operatore	Scopo	Esempio
		l'operatore NOT LIKE.
IS NULL	Verifica che l'operando sia nullo.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Verifica che l'operando non sia nullo.	[<Last Name>] IS NOT NULL

## Caratteri speciali corrispondenti al modello

Nella tabella seguente vengono descritti i caratteri speciali corrispondenti al modello. Questi caratteri speciali possono essere utilizzati con gli operatori di confronto LIKE e NOT LIKE.

Carattere	Scopo	Esempio
*	Zero o più caratteri	[<Last Name>] LIKE "Sm*" restituisce tutti i record in cui il valore di [<Last Name>] inizia con i caratteri <i>Sm</i> , come in <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> , e così via.  [<Last Name>] LIKE "*om*" restituisce tutti i record in cui il campo [<Last Name>] contiene i caratteri <i>om</i> , come in <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> e così via.
?	Un carattere	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" restituisce tutti i record in cui il valore di [<First Name>] è composto da tre caratteri e non inizia con le lettere <i>Da</i> . Vengono restituiti i record contenenti <i>Ted</i> , <i>Tom</i> e <i>Sam</i> , ma non i record contenenti <i>Dax</i> e <i>Dan</i> .  NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") restituisce tutti i record in cui il valore di [<First Name>] è composto da tre caratteri e non contiene <i>o</i> come carattere intermedio. Vengono restituiti i record contenenti <i>Ted</i> e <i>Sam</i> vengono restituiti, ma non i record contenenti <i>Tom</i> e <i>Bob</i> .

## Operatore di concatenazione

L'operatore + (più) viene utilizzato nelle e-mail per concatenare i valori di campo e il testo.

## Precedenza degli operatori

La precedenza è l'ordine in base al quale Oracle CRM On Demand valuta i vari operatori all'interno di una singola espressione. Sono applicabili le regole seguenti:

- Gli operatori con la precedenza più alta vengono valutati prima degli operatori con la precedenza più bassa.
- Gli operatori con uguale precedenza vengono valutati da sinistra a destra.
- I numeri di livello più basso indicano una precedenza più alta.

- L'utilizzo delle parentesi influisce sull'ordine di precedenza all'interno di un'espressione. L'espressione racchiusa tra parentesi viene calcolata prima di quella fuori dalle parentesi.

I livelli di precedenza sono elencati nella tabella riportata di seguito.

Livello	Operatore
1	( )
2	- (negativo)
3	^ (elevamento a potenza)
4	* (moltiplicazione), / (divisione)
5	+ (addizione), - (sottrazione), operatore logico NOT
6	Operatore logico AND
7	Operatore logico OR
8	Operatori di confronto =, <>, >, <, >=, <=

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Funzioni di Expression Builder

Nella tabella che segue sono elencate le funzioni che è possibile utilizzare nel Expression Builder delle espressioni. Fare clic sul nome di una funzione per visualizzare ulteriori dettagli su di essa.

Funzioni booleane	Funzioni della data e dell'ora	Funzioni di stringa	Funzioni utente	Funzioni della data	Funzioni matematiche
<a href="#">IfNull</a> (a pagina 675)	<a href="#">Durata</a> (vedere " <a href="#">Duration</a> " a pagina 668)	<a href="#">FieldValue</a> (a pagina 671)	<a href="#">Locale</a> (a pagina 697)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (a pagina 670)	<a href="#">LN</a> (a pagina 696)
<a href="#">Iif</a> (a pagina 676)	<a href="#">JulianDay</a> (a pagina 690)	<a href="#">FindNoneOf</a> (a pagina 672)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (a pagina 698)	<a href="#">GetGroupId</a> (a pagina 674)	

Funzioni booleane	Funzioni della data e dell'ora	Funzioni di stringa	Funzioni utente	Funzioni della data	Funzioni matematiche
	<a href="#">JulianMonth</a> (a pagina 691)	<a href="#">FindOneOf</a> (a pagina 673)	<a href="#">OrganizationName</a> (a pagina 702)	<a href="#">GetParentId</a> (a pagina 674)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (a pagina 692)	<a href="#">InStr</a> (a pagina 677)	<a href="#">UserValue</a> (a pagina 711)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (a pagina 678)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (a pagina 693)	<a href="#">Left</a> (a pagina 694)		<a href="#">LookupName</a> (a pagina 698)	
	<a href="#">JulianYear</a> (a pagina 693)	<a href="#">Len</a> (a pagina 695)		<a href="#">LookupValue</a> (a pagina 699)	
	<a href="#">Timestamp</a> (a pagina 707)	<a href="#">Mid</a> (a pagina 700)		<a href="#">PRE</a> (a pagina 702)	
	<a href="#">Today</a> (a pagina 710)	<a href="#">Right</a> (a pagina 704)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (a pagina 705)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (a pagina 715)	<a href="#">ToChar</a> (a pagina 707)		<a href="#">RowNum</a> (a pagina 706)	

Tenere presenti le informazioni seguenti relative alle altre funzioni.

- Alcune funzioni indicate nell'elenco a discesa nel campo Funzioni del generatore delle espressioni sono solo per uso interno. Non utilizzare le funzioni seguenti nelle espressioni:
  - [GetParentId](#)
  - [IsManagerPosition](#)
  - [Lookup](#)
  - [LookupMessage](#)
  - [LOVLanguage](#)
  - [PositionId](#)
  - [PositionName](#)
- Si consiglia di utilizzare la funzione [UserValue](#) (a pagina 711) anziché le funzioni elencate nella tabella seguente in quanto diventeranno obsolete.

Funzioni	Funzione alternativa consigliata
Alias	<a href="#">UserValue</a> (' <Alias>')

Funzioni	Funzione alternativa consigliata
Valuta	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Language	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 652)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 653)

## Duration

La funzione Duration in Expression Builder restituisce un numero che indica un periodo espresso in giorni o frazioni di giorni indicato dall'argomento Period.

### Sintassi

Duration(period)

### Tipo di risultato

Numero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.



Argomento	Descrizione
Period	<p>Un valore di stringa nel seguente formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>P</i> è l'indicatore del periodo</li> <li>■ <i>nY</i> specifica il numero di anni tra 0 e 5</li> <li>■ <i>nM</i> specifica il numero di mesi tra 0 e 12</li> <li>■ <i>nD</i> specifica il numero di giorni tra 0 e 200</li> <li>■ <i>T</i> separa le specifiche di data e ora</li> <li>■ <i>nH</i> specifica il numero di ore tra 0 e 200</li> <li>■ <i>nM</i> specifica il numero di minuti tra 0 e 59</li> </ul>

Tenere presente quanto riportato di seguito.

- Non specificare un segno più (+) per i valori positivi.
- È possibile specificare una durata negativa come `-Duration(Period)`.
- La specifica dei secondi non è supportata.
- La durata massima supportata è 'P5Y12M200DT200H59M', ossia 5 anni, 12 mesi, 200 giorni, 200 ore e 59 minuti.
- Se il numero di anni, mesi, giorni, ore o minuti è zero, è possibile omettere il numero e il designatore corrispondente.
- Se il numero di anni, mesi o giorni è zero, è necessario che sia presente almeno uno dei componenti anno, mese o giorno (un numero e il relativo designatore).
- Se nel periodo non è presente alcun componente relativo al tempo, il designatore *T* non deve essere incluso.
- Il designatore *P* deve essere sempre presente nel periodo.

## Esempi

Di seguito vengono riportati esempi validi della funzione `Duration`.

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## ExcludeChannel

La funzione ExcludeChannel del Expression Builder restituisce FALSE se il nome canale specificato è il canale dal quale proviene la richiesta.

### Sintassi

ExcludeChannel(nome canale)

### Tipo di risultato

Booleano

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
nome canale	Il nome del canale da escludere.

Nella tabella seguente vengono descritte le stringhe valide da usare nell'argomento nome canale.

Stringa nome canale	Descrizione
Import	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante la funzionalità di importazione e Oracle Data Loader On Demand.
Online	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti dalle interazioni utente tramite le finestre del browser.
Mass Update	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante l'opzione Aggiornamento di massa sulle pagine Elenco.
Record Merge	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante le unioni di record.

Stringa nome canale	Descrizione
Offline	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle Offline On Demand.
Web Services	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Web Services.
Office	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand.

## Esempi

Gli esempi seguenti non consentono l'attivazione di un processo da parte di una richiesta dei servizi Web:

```
ExcludeChannel("web services")
```

L'esempio riportato di seguito interrompe l'attivazione di un processo da parte di un'operazione di importazione o di Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## FieldValue

La funzione FieldValue nel Expression Builder restituisce il valore di un campo come stringa.

## Sintassi

```
FieldValue('<nome_campo>')
```

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
nome_campo	Il nome XML o la tag di integrazione personalizzata corrispondente al campo scelto.

## Esempi

L'esempio seguente:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

restituisce il valore del campo CreatedData come stringa.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## FindNoneOf

La funzione FindNoneOf nel Expression Builder restituisce la posizione della prima istanza nel primo argomento (stringa1) che non corrisponde a qualsiasi carattere del secondo argomento (stringa2).

## Sintassi

FindNoneOf(stringa1, stringa2 )

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa1	Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da confrontare.

Argomento	Descrizione
stringa2	Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da ricercare.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## FindOneOf

La funzione FindOneOf nel Expression Builder restituisce la posizione della prima istanza nel primo argomento (stringa1) di un carattere nel secondo argomento (stringa2).

## Sintassi

```
FindOneOf(stringa1, stringa2 )
```

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa1	Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da confrontare.
stringa2	Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da ricercare.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## GetGroupId

La funzione GetGroupId nel Expression Builder restituisce il gruppo di condivisione del calendario di Oracle CRM On Demand.

### Sintassi

GetGroupId()

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## GetParentId

La funzione GetParentId nel Expression Builder restituisce l'ID riga di un record principale.

### Sintassi

GetParentId()

## Tipo di risultato

Stringa

## Esempio

Se un contatto è associato a un cliente con ID riga 12-1A876B, la funzione GetParentId restituisce il valore seguente:

12-1A876B

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## IfNull

La funzione IfNull nel Expression Builder restituisce il valore del primo argomento passato alla funzione. Se il primo argomento restituisce NULL, viene restituito il valore del secondo argomento.

## Sintassi

IfNull(espr1, espr2)

## Tipo di risultato

Il tipo di risultato della funzione IfNull è quello del primo argomento, anche quando questo è NULL. Il secondo argomento viene convertito nel tipo del primo argomento prima della restituzione del relativo valore.

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
espr1	Un nome di campo o un'espressione.
espr2	Il nome di campo o l'espressione restituita se espr1 è NULL.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## IIf

La funzione IIf nel Expression Builder restituisce uno dei due parametri in base alla valutazione di un'espressione condizionale. IIf è l'abbreviazione di Immediate If.

## Sintassi

IIf(espr, risultato\_se\_true, risultato\_se\_false)

## Sintassi alternativa

IIf(espr, espr\_se\_true, espr\_se\_false)

## Sintassi mista

IIf(espr, risultato\_se\_true, espr\_se\_false)

IIf(espr, espr\_se\_true, risultato\_se\_false)

## Tipo di risultato

Il tipo di risultato della funzione IIf() è sempre il tipo del primo argomento. Se l'espressione restituisce FALSE, il secondo argomento viene convertito nel tipo del primo argomento prima della restituzione del relativo valore.

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
espr	L'espressione condizionale che deve essere valutata.
risultato_se_true	Il valore restituito se l'espressione condizionale restituisce true.
risultato_se_false	Il valore restituito se l'espressione condizionale restituisce false.



Argomento	Descrizione
espr_se_true	Un'espressione da valutare se l'espressione condizionale restituisce true.
espr_se_false	Un'espressione da valutare se l'espressione condizionale restituisce false.

## Esempi

Di seguito è riportato un esempio di sintassi mista nella funzione IIf.

Un processo aziendale richiede che il campo Regione in una pagina di dettagli di un cliente debba essere aggiornato quando il campo Regione di fatturazione viene modificato nel modo seguente:

Se il campo Regione di fatturazione viene modificato in OK o TX, il campo Regione deve essere aggiornato in Centrale. Se il campo Stato di fatturazione viene modificato in CA, il campo Regione deve essere aggiornato in Occidentale. Per gli altri stati, il campo Regione deve essere aggiornato in Orientale.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Centrale',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Occidentale', 'Orientale'))
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## InStr

La funzione InStr nel Expression Builder restituisce la posizione della prima occorrenza di una stringa all'interno di un'altra stringa.

## Sintassi

Instr(stringa1, stringa2, inizio, fine)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
string1	Specifica la stringa da ricercare. Il valore può essere un valore di stringa oppure un nome di campo o un'espressione che restituisce una stringa.
string2	Specifica la stringa da ricercare. Il valore può essere un valore di stringa oppure un nome di campo o un'espressione che restituisce una stringa.  <b>NOTA:</b> la ricerca di una stringa distingue tra maiuscole e minuscole.
inizio	(Facoltativo) Un numero intero che specifica il punto iniziale nella stringa1.
fine	(Facoltativo) Un numero intero che specifica il punto finale nella stringa1.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 9:

```
InStr('marco.rossi@oracle.com', '@')
```

Nell'esempio seguente vengono illustrate le modalità d'uso della funzione InStr in una condizione di regola del workflow. In una condizione di regola del workflow la funzione InStr viene usata per determinare se la stringa specificata è visualizzata in un campo del record. Se la stringa viene trovata nel campo, le azioni specificate nella regola del workflow verranno eseguite. In questo esempio, la funzione InStr determina se il campo Oggetto di un record contiene la parola *REVISIONE*. L'azione del regola del workflow verrà eseguita solo se il campo Oggetto contiene la parola *REVISIONE* in lettere maiuscole.

```
InStr([<Oggetto>], 'REVISIONE') > 0
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## JoinFieldValue

È possibile che un tipo di record faccia riferimento a un altro tipo di record mediante una chiave esterna. Un *campo unito* è un campo di un tipo di record che utilizza una chiave esterna per fare riferimento a un campo di un altro tipo di record. Ad esempio, per la maggior parte dei tipi di record, il campo OwnerId è una chiave esterna che fa riferimento al tipo di record Utente. Il campo Proprietario in molti record è un campo unito che utilizza la chiave esterna OwnerId per fare riferimento al campo Alias del tipo di record Utente.

La funzione JoinFieldValue in Expression Builder restituisce il valore di un campo unito quando il tipo di record cui viene fatto riferimento e i relativi campi di chiavi esterne vengono specificati nella funzione. La funzione JoinFieldValue consente anche di recuperare altri campi del tipo di record cui viene fatto riferimento che non sono uniti direttamente all'oggetto di riferimento, il che consente di cercare campi di diversi tipi di record dai tipi di record correlati.

## Sintassi

JoinFieldValue (tipo\_record\_rif, chiave\_esterna, nome\_campo)

## Tipo di risultato

Stringa.

Se si verifica un errore o il valore del campo richiesto è vuoto, viene restituita una stringa di lunghezza pari a zero.

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
ref_record_type	<p>Il nome del tipo di record cui viene fatto riferimento indipendente dalla lingua. (un <i>nome indipendente dalla lingua</i> non viene modificato quando cambia la lingua dell'utente).</p> <p>L'argomento deve essere contenuto negli identificatori di stringa dei campi. Ad esempio:</p> <p style="text-align: center;">' &lt;Account&gt; '</p> <p>Per un elenco dei nomi dei tipi di record indipendenti dalla lingua, vedere la tabella riportata nella sezione Tipi di record di questo argomento.</p>
foreign_key	<p>Valore letterale o espressione che restituisce un ID riga valido nel tipo di record cui viene fatto riferimento (specificato nell'argomento tipo_record_rif). Se l'ID riga non è valido, la funzione restituisce una stringa di lunghezza pari a zero. I riferimenti diretti ai campi devono essere contenuti negli identificatori di campo. Ad esempio:</p> <p style="text-align: center;">[&lt;AccountId&gt;]</p>
field_name	<p>Nome indipendente dalla lingua di un campo del tipo di record cui viene fatto riferimento (specificato nell'argomento tipo_record_rif). Se il campo non esiste nel tipo di record cui viene fatto riferimento, viene</p>

Argomento	Descrizione
	restituito un errore. Il nome del campo deve essere contenuto negli identificatori di stringa del campo. Ad esempio:  '<Type>'

## Esempi

Esempio 1: un processo aziendale richiede una regola del flusso di lavoro per la ricerca del nome del nuovo proprietario quando il proprietario di un record cambia. Quando il proprietario di un record cambia, viene aggiornato solo il campo della chiave esterna OwnerId del record. Di conseguenza, la condizione seguente in una regola del flusso di lavoro non esegue la ricerca del nuovo proprietario del record:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

È invece possibile utilizzare la condizione seguente nel workflow per eseguire la ricerca del nuovo proprietario del record:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Esempio 2: per ottenere l'indirizzo e-mail del proprietario precedente di un record, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Esempio 3: per ottenere l'indirizzo e-mail del proprietario corrente di un record, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Esempio 4: un processo aziendale richiede che una e-mail di richiesta di servizio venga inviata a un contatto. Prima dell'invio dell'e-mail, la regola del flusso di lavoro controlla che il contatto abbia accettato di ricevere e-mail. La regola del flusso di lavoro (in base al tipo di record della richiesta di servizio) presenta la condizione seguente:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Esempio 5: per ottenere il territorio del cliente principale per una richiesta di servizio, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

## Tipi di record

Nella tabella riportata di seguito, la colonna Tipo di record con riferimento include i nomi, indipendenti dalla lingua, dei tipi di record che è possibile cercare tramite la funzione FieldValue. La colonna Chiave esterna riporta invece le chiavi esterne utilizzate per cercare il tipo di record con riferimenti. Tipo di record indica i tipi di record utilizzati per configurare le regole del flusso di lavoro per l'esposizione delle chiavi esterne.

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
----------------	----------------	--------------------------------

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Account	ParentAccountId	Account
Account	BookId	Book
Account	SourceCampaignId	Campaign
Account	PrimaryContactId	Contact
Account	CustomObject1Id	CustomObject1
Account	CustomObject2Id	CustomObject2
Account	CustomObject3Id	CustomObject3
Account	TerritoryId	Territory
Account	OwnerId	User
Account Competitor	CompetitorId	Account
Account Competitor	PrimaryContactId	Contact
Account Contact	AccountId	Account
Account Contact	ContactId	Contact
Account Contact Role	ContactId	Contact
Account Note	AccountId	Account
Account Team	AccountId	Account
Account Team	UserId	User
Accreditation	BookId	Book
Activity	AccountId	Account
Activity	BookId	Book
Activity	CampaignId	Campaign
Activity	PrimaryContactId	Contact
Activity	CustomObject1Id	CustomObject1
Activity	CustomObject2Id	CustomObject2
Activity	CustomObject3Id	CustomObject3
Activity	DealerId	Dealer
Activity	FundRequestId	FundRequest
Activity	LeadId	Lead

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Activity	MedEdEventId	MedEdEvent
Activity	OpportunityId	Opportunity
Activity	PortfolioId	Portfolio
Activity	ServiceRequestId	ServiceRequest
Activity	DelegatedById	User
Activity	OwnerId	User
Application	BookId	Book
Assessment	ContactId	Contact
Assessment	LeadId	Lead
Assessment	OpportunityId	Opportunity
Assessment	ServiceRequestId	ServiceRequest
Asset	ManufacturerId	Account
Asset	AccountId	Account
Asset	CustomerContactId	Contact
Asset	ProductId	Product
Auto Dealer Makes	AccountId	Account
Auto Sales Hours	AccountId	Account
Auto Service Hours	ProductId	Product
Business Plan	BookId	Book
Call Product Detail	ProductId	Product
Call Sample Dropped	OwnerId	User
Campaign	BookId	Book
Campaign	CampaignId	Campaign
Campaign	CustomObject1Id	CustomObject1
Campaign	CustomObject2Id	CustomObject2
Campaign	CustomObject3Id	CustomObject3
Campaign	OwnerId	User
Campaign Recipients	ContactId	Contact

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Campaign Recipients	CampaignContactId	Contact
Campaign Recipients	CampaignId	Campaign
Certification	BookId	Book
Contact	AccountId	Account
Contact	BookId	Book
Contact	SourceCampaignId	Campaign
Contact	ManagerId	Contact
Contact	ContactId	Contact
Contact	CustomObject1Id	CustomObject1
Contact	CustomObject2Id	CustomObject2
Contact	CustomObject3Id	CustomObject3
Contact	TerritoryId	Territory
Contact	OwnerId	User
Contact Note	ContactId	Contact
Contact Team	ContactId	Contact
Contact Team	UserId	User
Course	BookId	Book
Custom Object 01	AccountId	Account
Custom Object 01	ActivityId	Activity
Custom Object 01	BookId	Book
Custom Object 01	CampaignId	Campaign
Custom Object 01	ContactId	Contact
Custom Object 01	ParentId	CustomObject1
Custom Object 01	CustomObject2Id	CustomObject2
Custom Object 01	CustomObject3Id	CustomObject3
Custom Object 01	DealerId	Dealer
Custom Object 01	FundId	Fund
Custom Object 01	HouseholdId	Household

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Custom Object 01	LeadId	Lead
Custom Object 01	MedEdEventId	MedEdEvent
Custom Object 01	OpportunityId	Opportunity
Custom Object 01	PortfolioId	Portfolio
Custom Object 01	ProductId	Product
Custom Object 01	ServiceRequestId	ServiceRequest
Custom Object 01	SolutionId	Solution
Custom Object 01	OwnerId	User
Custom Object 01	VehicleId	Vehicle
Custom Object 02	AccountId	Account
Custom Object 02	ActivityId	Activity
Custom Object 02	BookId	Book
Custom Object 02	CampaignId	Campaign
Custom Object 02	ContactId	Contact
Custom Object 02	CustomObject1Id	CustomObject1
Custom Object 02	ParentId	CustomObject2
Custom Object 02	CustomObject3Id	CustomObject3
Custom Object 02	DealerId	Dealer
Custom Object 02	FundId	Fund
Custom Object 02	HouseholdId	Household
Custom Object 02	LeadId	Lead
Custom Object 02	MedEdEventId	MedEdEvent
Custom Object 02	OpportunityId	Opportunity
Custom Object 02	PortfolioId	Portfolio
Custom Object 02	ProductId	Product
Custom Object 02	ServiceRequestId	ServiceRequest
Custom Object 02	SolutionId	Solution
Custom Object 02	OwnerId	User



Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Custom Object 02	VehicleId	Vehicle
Custom Object 03	AccountId	Account
Custom Object 03	ActivityId	Activity
Custom Object 03	BookId	Book
Custom Object 03	CampaignId	Campaign
Custom Object 03	ContactId	Contact
Custom Object 03	CustomObject1Id	CustomObject1
Custom Object 03	CustomObject2Id	CustomObject2
Custom Object 03	ParentId	CustomObject3
Custom Object 03	DealerId	Dealer
Custom Object 03	FundId	Fund
Custom Object 03	HouseholdId	Household
Custom Object 03	LeadId	Lead
Custom Object 03	MedEdEventId	MedEvent
Custom Object 03	OpportunityId	Opportunity
Custom Object 03	PortfolioId	Portfolio
Custom Object 03	ProductId	Product
Custom Object 03	ServiceRequestId	ServiceRequest
Custom Object 03	SolutionId	Solution
Custom Object 03	OwnerId	User
Custom Object 03	VehicleId	Vehicle
Custom Objects 04 - 40	BookId	Book
Deal Registration	BookId	Book
Dealer	BookId	Book
Dealer	CustomObject1Id	CustomObject1
Dealer	CustomObject2Id	CustomObject2
Dealer	CustomObject3Id	CustomObject3
Dealer	ParentDealerId	Dealer

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Dealer	PrimaryTerritoryId	Territorio
Dealer	OwnerId	User
Dealer Territory	ChannelPartnerId	Dealer
Exam	BookId	Book
Financial Account	BookId	Book
Financial Plan	BookId	Book
Fund	BookId	Book
Fund	CustomObject1Id	CustomObject1
Fund	CustomObject2Id	CustomObject2
Fund	CustomObject3Id	CustomObject3
Fund	FundId	Fund
Fund	PrimaryOwnerId	User
Fund Participant	FundId2	Fund
Fund Request	CampaignId	Campaign
Fund Request	PrimaryContactId	Contact
Fund Request	FundId	Fund
Fund Request	OwnedByEmployeeId	FundRequest
Fund Request	FundOwnerId	User
Fund Request	OwnerId	User
Household	AccountID	Account
Household	BookId	Book
Household	PrimaryContactId	Contact
Household	CustomObject1Id	CustomObject1
Household	CustomObject2Id	CustomObject2
Household	CustomObject3Id	CustomObject3
Household	OwnerGroupId	Household
Household Contact	CampaignId	Campaign
Lead	AccountId	Account

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Lead	BookId	Book
Lead	CampaignId	Campaign
Lead	ContactId	Contact
Lead	CustomObject1Id	CustomObject1
Lead	CustomObject2Id	CustomObject2
Lead	CustomObject3Id	CustomObject3
Lead	OpportunityId	Opportunity
Lead	OwnerId	User
Lead	SalesRepId	User
Lead	ReferredById	User
MDF Requests	BookId	Book
MedEd Event	BookId	Book
MedEd Event	ProductId	Product
MedEd Event	OwnerId	User
Objective	BookId	Book
Opportunity	AccountId	Account
Opportunity	BookId	Book
Opportunity	SourceCampaignId	Campaign
Opportunity	KeyContactId	Contact
Opportunity	ContactId	Contact
Opportunity	CustomObject1Id	CustomObject1
Opportunity	CustomObject2Id	CustomObject2
Opportunity	CustomObject3Id	CustomObject3
Opportunity	DealerId	Dealer
Opportunity	TerritoryId	Territory
Opportunity	OwnerId	User
Opportunity Competitor	PrimaryContactId	Contact
Opportunity Competitor	CompetitorId	Opportunity

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Opportunity Contact Role	ContactId	Contact
Opportunity Contact Role	OpportunityId	Opportunity
Opportunity Note	OptyId	OpportunityId
Opportunity Partner	PrimaryContactId	Contact
Opportunity Partner	PartnerId	Opportunity
Opportunity Partner	OwnerId	User
Opportunity Team	OptyId	Opportunity
Opportunity Team	UserId	User
Partner	ParentAccountId	Account
Partner	BookId	Book
Partner	SourceCampaignId	Campaign
Partner	TerritoryId	Territory
Partner	ChannelAccountManagerId	User
Partner	OwnerId	User
Partner Program	BookId	Book
Policy	BookId	Book
Portfolio	AccountId	Account
Portfolio	InstitutionId	Account
Portfolio	BookId	Book
Portfolio	PrimaryContactId	Contact
Portfolio	CustomObject1Id	CustomObject1
Portfolio	CustomObject2Id	CustomObject2
Portfolio	CustomObject3Id	CustomObject3
Portfolio	OwnerGroupId	Portfolio
Portfolio	ParentPortfolioAccountId	Portfolio
Portfolio	ParentProductId	Product
Portfolio	ProductId	Product
Portfolio	OwnerId	User

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Portfolio Owner	ContactId	Contact
Portfolio Owner	PortfolioId	Portfolio
Product	ParentProductId	Product
Revenue	OpportunityAccountId	Account
Revenue	AssetId	Asset
Revenue	ContactId	Contact
Revenue	OpportunityId	Opportunity
Revenue	ProductId	Product
Revenue	OwnerId	User
Sample Lot	BookId	Book
Sample Transaction	BookId	Book
Service Request	AccountId	Account
Service Request	AssetId	Asset
Service Request	BookId	Book
Service Request	ContactId	Contact
Service Request	CustomObject1Id	CustomObject1
Service Request	CustomObject2Id	CustomObject2
Service Request	CustomObject3Id	CustomObject3
Service Request	DealerId	Dealer
Service Request	ProductId	Product
Service Request	OwnerId	User
Service Request	VehicleId	Vehicle
Solution	CustomObject1Id	CustomObject1
Solution	CustomObject2Id	CustomObject2
Solution	CustomObject3Id	CustomObject3
Solution	ProductId	Product
Special Pricing Request	BookId	Book
Vehicle	AccountId	Account

Tipo di record	Chiave esterna	Tipo di record con riferimento
Vehicle	BookId	Book
Vehicle	PrimaryContactId	Contact
Vehicle	CustomObject1Id	CustomObject1
Vehicle	CustomObject2Id	CustomObject2
Vehicle	CustomObject3Id	CustomObject3
Vehicle	ProductId	Product
Vehicle	SellingDealerId	Dealer
Vehicle	ServicingDealerId	Dealer
Vehicle	OwnerId	User

Va inoltre specificato che i campi delle chiavi esterne riportati di seguito sono comuni a tutti i tipi di record e fanno riferimento ai seguenti tipi di record utente:

- CreatedById
- ModifiedById

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## JulianDay

La funzione JulianDay nel Expression Builder restituisce il numero di giorni trascorsi da mezzogiorno Ora UTC del primo gennaio 4713 a.C.

### Sintassi

JulianDay(data)

### Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	<p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianDay(Today())</p>

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## JulianMonth

La funzione JulianMonth nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

$$JulianYear * 12 + mese_corrente$$

dove *JulianYear* è l'anno restituito dalla funzione [JulianYear](#) (a pagina 693), *mese\_corrente* è un numero intero compreso tra 1 e 12 e gennaio corrisponde al numero 1.

## Sintassi

JulianMonth(data)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	<p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p>

Argomento	Descrizione
	JulianMonth(Today())

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## JulianQtr

La funzione JulianQtr nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

$$JulianYear * 4 + trimestre_corrente$$

dove *JulianYear* è l'anno restituito dalla funzione [JulianYear](#) (a pagina 693) e *trimestre\_corrente* è:

$$(mese_corrente - 1) / 3 + 1$$

arrotondato al numero intero successivo.

## Sintassi

JulianQtr(data)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	<p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianQtr(Today())</p>

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.



- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## JulianWeek

La funzione JulianWeek nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

$$JulianDay / 7$$

arrotondato al numero intero successivo, dove *JulianDay* è il giorno restituito dalla funzione [JulianDay](#) (a pagina 690).

## Sintassi

JulianWeek(data)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	<p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianWeek(Today())</p>

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## JulianYear

La funzione JulianYear nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

*anno\_corrente* + 4713

## Sintassi

JulianYear(data)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.  Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:  JulianYear(Today())

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Left

La funzione Left nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri dal lato sinistro di una stringa.

## Sintassi

Left(stringa, lunghezza)

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa	La stringa dalla quale vengono restituiti i caratteri a sinistra. Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli.
lunghezza	Un numero intero che indica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento è pari a 0 (zero), viene restituita una stringa vuota. Se questo argomento è maggiore o uguale al numero di caratteri della stringa, viene restituita l'intera stringa.

## Esempi

Se l'indirizzo e-mail dell'utente corrente è mario.rossi@oracle.com, l'esempio seguente restituisce il valore mario:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Len

La funzione Len nel Expression Builder restituisce il numero di caratteri di una stringa specificata.

## Sintassi

Len(stringa)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa	Il nome di campo o l'espressione di stringa da cui vengono conteggiati i caratteri. Se la stringa è vuota, viene restituito 0 (zero). Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

L'esempio seguente restituisce il valore 19 se il campo contiene un timestamp valido:

```
Len([<CreateDate>])
```

L'esempio seguente restituisce il valore 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## LN

La funzione LN nel Expression Builder restituisce il logaritmo naturale del numero passato nell'argomento.

## Sintassi

LN(numero)

## Tipo di risultato

Numero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
numero	Il numero per il quale deve essere restituito il logaritmo naturale.

## Esempi

L'esempio seguente:

`LN(10)`

restituisce il valore 2,30.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Locale

La funzione Locale nel Expression Builder restituisce il codice delle impostazioni nazionali per l'utente che ha eseguito l'accesso, ad esempio ENU.

## Sintassi

`Locale()`

## Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## LocaleListSeparator

La funzione `LocaleListSeparator` nel Expression Builder restituisce il carattere di separazione elenco per le impostazioni nazionali correnti, ad esempio una virgola (,).

### Sintassi

`LocaleListSeparator()`

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## LookupName

La funzione `LookupName` nel Expression Builder trova una riga nella tabella Elenco di valori in cui tutti gli elementi seguenti sono impostati su True:

- Il campo `TYPE` corrisponde all'argomento tipo.
- Il campo `CODE` corrisponde all'argomento `codice_indipendente_dalla_lingua`.
- Il campo `LANG_ID` corrisponde al codice della lingua attualmente attiva.

Questa funzione restituisce il valore non tradotto (il codice indipendente dalla lingua) del valore visualizzato nell'Elenco di valori specificato.

**SUGGERIMENTO:** quando si specificano i parametri per la funzione `LookupName`, fare clic su **Mostra valori accettabili** per visualizzare i valori accettabili per il campo selezionato nell'elenco Campi. Se un campo è un elenco di selezione, la selezione di **Mostra valori accettabili** determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione. Se un campo non è un elenco di selezione, la selezione di **Mostra valori accettabili** determina l'apertura di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati nel campo.

### Sintassi

`LookupName(tipo, codice_indipendente_dalla_lingua)`

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
tipo	Il tipo di riga in cui eseguire la ricerca.
codice_indipendente_dalla_lingua	Il valore visualizzato.

## Esempio

Se CALIFORNIA è il valore visualizzato e CALIF è il codice indipendente dalla lingua, entrambi gli esempi seguenti restituiscono il valore CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## LookupValue

La funzione LookupValue nel Expression Builder restituisce un valore dell'elenco di selezione specificato che viene tradotto nella lingua attualmente attiva.

I valori dell'elenco di selezione vengono memorizzati nella tabella Elenco di valori. La funzione LookupValue restituisce il valore nella colonna VAL di una riga in cui tutti gli elementi seguenti sono impostati su True:

- La colonna TYPE corrisponde all'argomento tipo.
- La colonna CODE corrisponde all'argomento codice\_indipendente\_dalla\_lingua.
- La colonna LANG\_ID corrisponde al codice della lingua attualmente attiva.

La funzione LookupValue consente a Oracle CRM On Demand di valutare le espressioni contenenti valori di elenchi di selezione in modo uniforme tra le impostazioni nazionali. Ad esempio, il valore *White* in inglese viene valutato allo stesso modo del valore *Bianco* in italiano.

**SUGGERIMENTO:** quando si specificano i parametri per la funzione LookupValue, fare clic su Mostra valori accettabili per visualizzare i valori accettabili per il campo selezionato nell'elenco Campi. Se un campo è un elenco di selezione, la selezione di Mostra valori accettabili determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione. Se un campo non è un elenco di selezione, la selezione di Mostra valori accettabili determina l'apertura di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati nel campo.

**NOTA::** il campo Fase di vendita nei record di opportunità non è un campo di elenco di selezione impostato su True. La funzione LookupValue non funziona in questo campo.

## Sintassi

LookupValue (tipo, codice\_indipendente\_dalla\_lingua)

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
tipo	Il tipo di riga in cui eseguire la ricerca.
codice_indipendente_dalla_lingua	Il valore non tradotto nell'elenco di valori.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Mid

La funzione Mid nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri da una stringa.

**SUGGERIMENTO:** per determinare il numero di caratteri di una stringa, utilizzare la funzione [Len](#) (a pagina 695).



## Sintassi

Mid(stringa, inizio, lunghezza)

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa	Il nome di campo o l'espressione di stringa da cui vengono restituiti i caratteri. Se la stringa contiene valori nulli, viene restituita una stringa vuota.
inizio	Il nome di campo o l'espressione di stringa che specifica la posizione dei caratteri nella stringa in corrispondenza della quale inizia il conteggio della lunghezza. Se il valore dell'argomento inizio è maggiore del numero di caratteri nella stringa, la funzione Mid restituisce una stringa vuota.
lunghezza	Facoltativo. Il nome di campo o l'espressione che specifica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento non viene utilizzato o la lunghezza specificata è maggiore del numero di caratteri che possono essere restituiti, vengono restituiti tutti i caratteri dalla posizione iniziale alla fine della stringa.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce sette caratteri (Builder), iniziando dal dodicesimo carattere di una stringa.

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Gli esempi seguenti restituiscono sette caratteri, iniziando dal dodicesimo carattere di un campo di testo contenente la stringa: *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

oppure

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

L'esempio seguente estrae il nome del dominio da un indirizzo e-mail:

```
Mid([<CreatedByEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedByEmailAddress>], "@" ) + 1,
Len([<CreatedByEmailAddress>]))
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## OrganizationName

La funzione OrganizationName nel Expression Builder restituisce il nome dell'organizzazione dell'utente che ha eseguito l'accesso.

### Sintassi

OrganizationName()

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## PRE

La funzione PRE nel Expression Builder restituisce il valore precedente del campo specificato quando il valore del campo viene modificato e prima dell'aggiornamento del valore nel database.

**ATTENZIONE:** si consiglia di non utilizzare la funzione PRE con le regole di workflow contenenti un'azione Attendi, in quanto l'azione Attendi ha effetto sulla funzione PRE. Qualsiasi azione successiva all'azione Attendi non viene eseguita prima della scadenza del periodo di attesa specificato. Le azioni rimanenti vengono eseguite in un'operazione batch diversa da quella in cui la regola è stata generata in origine e i valori dei campi del record precedenti all'azione che ha generato la regola del workflow non vengono conservati. Pertanto, il valore precedente e quello corrente del campo vengono considerati sempre uguali.

### Sintassi

PRE('<nomecampo>')

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
nomecampo	Il nome del campo modificato.

Quando si utilizza la funzione PRE, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Nelle espressioni condizionali, quali ad esempio le condizioni e le istruzioni di convalida del workflow, quando si usa la funzione PRE per recuperare il valore precedente di un campo, ricordare che il valore iniziale del campo può essere vuoto (ovvero essere un valore nullo). Se il valore iniziale è nullo, qualsiasi confronto con un valore non nullo può restituire risultati imprevedibili. Per garantire che le espressioni condizionali vengano valutate in modo corretto in casi del genere, usare la funzione PRE con la funzione IfNull come mostrato nell'esempio seguente:

```
IfNull([<NomeCampo>], "Non valido") <> IfNull(PRE('<NomeCampo>'), "Non valido")
```

In questo esempio, per sostituire il valore nullo viene usata la stringa di testo *Non valido*, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo esaminato.

- Se viene usata in una regola o in un'azione del workflow richiamata dopo un'azione Attendi, la funzione PRE non restituisce il valore precedente di un campo. È tuttavia possibile che esista un processo aziendale che richieda questo tipo di confronto. In casi del genere è possibile usare una regola del workflow con l'evento trigger Prima del salvataggio record modificato per memorizzare il valore precedente di un campo in un campo inutilizzato qualsiasi del tipo di record. Il valore memorizzato potrà essere quindi usato per qualsiasi confronto richiesto nelle regole del workflow che prevedono l'azione Attendi.

Quando si crea la regola del workflow per memorizzare il valore precedente di un campo in un campo inutilizzato del tipo di record, ricordare che il valore precedente del campo originale potrebbe essere vuoto (ovvero essere un valore nullo). Per questo motivo, per memorizzare un valore predefinito nel caso venga rilevato un valore vuoto, è necessario usare un'espressione come quella seguente:

```
IfNull([<NomeCampo>], "Non valido")
```

In questo esempio, la stringa di testo *Non valido* è il valore predefinito usato per sostituire un valore nullo, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo originale.

## Esempio di creazione di una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente

Di seguito viene riportato un esempio di creazione di una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente quando il proprietario del record cambia.

***Per creare una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente***

- 1** Creare una regola del workflow per il tipo di record Cliente con l'evento trigger Al salvataggio record modificato.
- 2** Salvare la regola del workflow.
- 3** Creare un'azione Aggiungi e-mail nella regola del workflow.
- 4** Nell'azione del workflow, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Nel campo A, selezionare Indirizzo e-mail specifico.
  - b** Nella casella di testo di espressione del campo A, immettere l'espressione seguente:  
`JoinFieldValue('<Utente>', IfNull(PRE('<OwnerId>'),  
"admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')`
  - c** Aggiungere il testo necessario nell'oggetto e nel corpo dell'e-mail.
  - d** Salvare l'azione del workflow.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Right

La funzione Right nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri dal lato destro di una stringa.

## Sintassi

Right(stringa, lunghezza)

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa	La stringa dalla quale vengono restituiti i caratteri a destra. Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli.
lunghezza	Un numero intero che indica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento è pari a 0 (zero), viene restituita una stringa vuota. Se questo argomento è maggiore o uguale al numero di caratteri della stringa, viene restituita l'intera stringa.

## Esempi

Se l'indirizzo e-mail dell'utente corrente è mario.rossi@oracle.com, l'esempio seguente restituisce il valore oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')) -  
InStr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## RowIdToRowNum

La funzione RowIdToRowNum nel Expression Builder converte un ID riga alfanumerico in un formato numerico.

**NOTA:** gli ID riga vengono generati da Oracle CRM On Demand utilizzando un algoritmo proprietario e dispongono di completa integrità referenziale nel database Oracle CRM On Demand. L'algoritmo utilizza la codifica in base 36, un sistema numerico posizionale in cui la radice è 36. L'uso di 36 come radice consente di rappresentare le cifre con i numeri compresi tra 0 e 9 e le lettere dalla A alla Z. Si tratta di un sistema alfanumerico ottimizzato che non fa distinzione tra maiuscole e minuscole, basato su caratteri ASCII.

## Sintassi

```
RowIdToRowNum('id_riga')
```

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
id_riga	Il valore di stringa, il nome di campo o l'espressione che restituisce un ID riga alfanumerico.

## Esempi

L'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

restituisce il valore 38-8021253.

L'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

restituisce il valore 38-57119344.

Se il campo <AccountID> contiene '12-Y09KG', l'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

restituisce il valore 38-57119344.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## RowNum

La funzione RowNum nel Expression Builder restituisce la posizione del record nell'insieme attivo di record.

## Sintassi

```
RowNum()
```

## Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Timestamp

La funzione Timestamp nel Expression Builder restituisce la data e l'ora del server convertite nell'impostazione del fuso orario dell'utente corrente. Ad esempio, se il fuso orario dell'utente corrente è impostato su Ora legale fuso orientale -0400 UTC, la funzione Timestamp converte l'ora del server nell'Ora legale fuso orientale. La funzione TimeStamp esegue la conversione UTC (Universal Time Code).

**NOTA:** le operazione aritmetiche (ad esempio, l'addizione o la sottrazione) non sono supportate dalla funzione TimeStamp().

### Sintassi

Timestamp()

### Tipo di risultato

Data e ora

### Esempi

L'esempio seguente restituisce la data e l'ora correnti nel formato mese/giorno/anno 24 ore:minuti:secondi:

```
Timestamp()
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## ToChar

La funzione ToChar nel Expression Builder converte una data o un'espressione numerica specificata in una stringa formattata.

## Sintassi

ToChar(espressione, formato)

**ATTENZIONE:** non utilizzare i formati della data e i formati numerici in un'istanza della funzione ToChar. Questa operazione può determinare risultati non validi.

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
espressione	Un'espressione o un campo che restituisce una data, una data e un'ora o un valore numerico.
formato	Una stringa che rappresenta il formato della data o numerico.

Nella tabella seguente vengono descritti i formati della data per la funzione.

Codice formato	Descrizione
DD	Il giorno del mese costituito da due cifre (01-31).
DDDD dddd	Il nome del giorno.
MM	Un numero a due cifre (01-12 in cui 01 è GEN). È necessario utilizzare <i>MM</i> in maiuscolo, perché <i>mm</i> in minuscolo indica i minuti.
MMMM mmmm	Il nome del mese. Tenere presente che se si utilizzano le lettere minuscole, è necessario utilizzare <i>mmmm</i> (ossia la lettera m in minuscolo ripetuta quattro volte), poiché <i>mm</i> (ossia, la lettera m in minuscolo ripetuta due volte) indica i minuti.
Y	L'ultima cifra dell'anno.
YY	Le ultime due cifre dell'anno.
YYYY	Un anno a quattro cifre.
hh12	L'ora del giorno nel formato di 12 ore.
hh24	L'ora del giorno nel formato di 24 ore.



Codice formato	Descrizione
hh	L'ora del giorno. È possibile specificare AM o PM per regolare l'ora di conseguenza, ad esempio:  hh:mm:ss PM  Se non si specifica AM o PM, per impostazione predefinita viene utilizzato il formato di 24 ore.
mm	I minuti. Tenere presente che mm (ossia la lettera m in minuscolo ripetuta due volte) indica sempre i minuti e non può essere utilizzata per specificare un giorno del mese costituito da due cifre.
ss	I secondi.

Nella tabella seguente vengono descritti i formati numerici per la funzione.

Codice formato	Esempio	Descrizione
#	####	Restituisce il valore con il numero specificato di cifre, con un segno meno iniziale se il valore è negativo.
0	####.00	Restituisce i valori iniziali e finali.
\$	\$####.00	Restituisce i valori con il simbolo del dollaro iniziale.
,	#,###	Restituisce una virgola nella posizione specificata. Non è possibile visualizzare una virgola a destra del separatore decimale. Il modello di formato non deve iniziare con una virgola.
.	###.##	Restituisce un separatore decimale nella posizione specificata. È consentito un solo separatore decimale nel parametro del formato. Se il numero di cifre specificato dopo il separatore decimale è minore del numero di cifre disponibili dopo il separatore decimale, il numero decimale viene arrotondato.

## Esempi di uso di formati numerici

L'esempio seguente restituisce il valore 10.

```
ToChar (10, '###.##')
```

L'esempio seguente restituisce il valore 10.

```
ToChar (10, '##.00')
```

L'esempio seguente restituisce il valore 10.24.

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

L'esempio seguente restituisce il valore -10.24.

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

## Esempi di uso di formati data

L'esempio seguente converte il valore restituito dalla funzione Timestamp() nel formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Ad esempio, se la funzione Timestamp() restituisce il valore 02/29/2008 10:58:37, l'espressione precedente restituirà 29/02/2008.

Gli esempi riportati di seguito mostrano come viene visualizzata la mezzanotte utilizzando vari formati:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) restituisce 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) restituisce 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) restituisce 2009/05/22 00:00:00:00

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Today

La funzione Today nel Expression Builder restituisce la data odierna in base all'impostazione del fuso orario dell'utente corrente. Ad esempio, se il fuso orario dell'utente corrente è impostato su Ora legale fuso orientale -0400 UTC, la funzione Today() converte il giorno del server nell'Ora legale fuso orientale. La funzione Today() esegue la conversione UTC (Universal Time Code).

## Sintassi

Today()

## Tipo di risultato

Data

## Esempi

Se la data corrente è 27/11/2007, l'esempio seguente:

```
Today() - 30
```

restituisce il valore 28/10/2007.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## UserValue

La funzione UserValue nel Expression Builder restituisce il valore di un attributo specificato per l'utente corrente.

I campi nella vista Dettaglio utente costituiscono gli attributi dell'utente selezionato.

### Sintassi

UserValue('<attributo>')

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
attributo	Il nome indipendente dalla lingua o la tag di integrazione personalizzata che corrisponde al nome della visualizzazione degli attributi dell'utente corrente.

### Esempi

Esempio 1: un processo aziendale richiede che in un campo di testo personalizzato denominato Origine in una richiesta di servizio debba essere visualizzato per impostazione predefinita il paese dell'utente che ha creato il record (l'utente corrente) durante la creazione del record stesso.

Per implementare la regola aziendale, nella pagina Impostazione campo per le richieste di servizio, impostare il valore predefinito per il campo Origine su UserValue('<PersonalCountry>') e selezionare la casella di controllo Invia valore predefinito.

Per informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 84).

Esempio 2: un processo aziendale richiede che venga attivata una determinata regola del workflow se il proprietario di un'opportunità non è l'amministratore.

Per implementare questa regola aziendale, impostare la condizione seguente nella regola del workflow:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

## Attributi

Nella tabella seguente vengono elencati gli attributi che è possibile utilizzare come argomenti nella funzione UserValue e i nomi visualizzazione corrispondenti.

Attributo	Nome visualizzazione	Valore di esempio
Alias	Alias	Amministrazione
AuthenticationType	Tipo di autenticazione	ID utente/solo password
BusinessUnit	Unità aziendale	Unità aziendale
BusinessUnitLevel1	Unità aziendale livello 1	Unità aziendale L1
BusinessUnitLevel2	Unità aziendale livello 2	Unità aziendale L2
BusinessUnitLevel3	Unità aziendale livello 3	Unità aziendale L3
BusinessUnitLevel4	Unità aziendale livello 4	Unità aziendale L4
CellPhone	N. cell.	+1 333 2368978
CreatedBy	Creazione di	Amministratore CSR Oracle CRM On Demand
CreatedById	Non disponibile	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data di creazione	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	EUR
Department	Reparto	Reparto
Division	Divisione	Divisione
EMailAddr	E-mail	mario.rossi@oracle.com
EmployeeNumber	Numero dipendente	12345
EnableTeamContactsSync	Abilita sincronizzazione dei contatti del team	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificatore esterno per accesso singolo	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID esterno univoco	EXTUID123

Attributo	Nome visualizzazione	Valore di esempio
FirstName	Nome	Mario
FundApprovalLimit	Limite di approvazione del fondo	50000
IntegrationId	ID integrazione	INTUID123
JobTitle	Qualifica	Responsabile del prodotto
Language	Lingua	Italiano
LastLoggedIn	Ultimo accesso	31/10/2007 19.39.01
LastName	Cognome	Rossi
LeadLimit	Limite lead	2345679
Locale	Impostazioni internazionali	Italiano
ManagerFullName	Riporta a	Mario Rossi
ManagerId	Non disponibile	1E4763-IZAU
Market	Mercato	Mercato
MiddleName	Secondo nome	Secondo nome
MiscellaneousNumber1	Numero generico 1	2312
MiscellaneousNumber2	Numero generico 2	2312
MiscellaneousText1	Testo generico 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Testo generico 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modifica di	Mario Rossi
ModifiedById	Non disponibile	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data di modifica	31/10/2007 19.32.58
MrMrs	Sig./Sig.ra	Sig.
NeverCall	Non richiamare	S
NeverEmail	Non inviare e-mail	S
NeverMail	Non inviare posta	S
PasswordState	Stato password	Attivo
PersonalCity	Città	Roma
PersonalCountry	Paese	Canada

Attributo	Nome visualizzazione	Valore di esempio
PersonalPostalCode	Codice postale	00100
PersonalProvince	Provincia	Ontario
PersonalState	Regione/provincia	CA
PersonalStreetAddress	Via	Viale Mazzini 13
PersonalStreetAddress2	Indirizzo 2	Appartamento 17
PersonalStreetAddress3	Indirizzo 3	Scarborough
PhoneNumber	N. telefono ufficio	+1 06 2365555
PrimaryGroup	Gruppo principale	Gruppo utenti A
Regione	Regione	La mia regione
Role	Ruolo	Funzionario comm. campo
RoleId	ID ruolo	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secondario	mario.rossi2@oracle.com
ShowWelcomePage	Mostra pagina di benvenuto all'accesso	N
Stato	Stato	Attivo
SubMarket	Mercato secondario	Il mio mercato secondario
SubRegion	Regione secondaria	La mia regione secondaria
TempPasswordFlag	Password temporanea e-mail dopo aver fatto clic su Salva	Y
TimeZoneName	Fuso orario	(GMT -05:00) Ora solare fuso orientale (Stati Uniti e Canada)
UserId	ID riga	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID riga	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID di accesso utente	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	N. fax ufficio	+1 06 2365556

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

■ [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)

- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## UtcConvert

La funzione UtcConvert nel Expression Builder converte la data e l'ora specificate dall'impostazione del fuso orario dell'utente corrente e restituisce la data e l'ora nel fuso orario specificato.

### Sintassi

UtcConvert (data\_ora\_utc, fuso\_orario)

### Tipo di risultato

Ora

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data_ora_utc	La data e l'ora in base all'impostazione del fuso orario dell'utente corrente nel formato: DD/MM/YYYY 24HH.MM.SS
fuso_orario	Il nome di un fuso orario.

### Esempi

Se l'impostazione del fuso orario dell'utente corrente è (GMT -05:00) Fuso orientale (USA e Canada), l'esempio seguente:

```
UtcConvert('14/12/2007 17.07.05', 'Ora solare Pacifico')
```

restituisce il valore seguente:

14/12/2007 12.07.05

Se l'impostazione del fuso orario dell'utente corrente è (GMT +05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, Nuova Delhi, l'esempio seguente:

```
UtcConvert('12/14/2007 15.07.05', 'Ora solare fuso orientale')
```

restituisce il valore seguente:

14/12/2007 04.37.05

Gli esempi riportati di seguito mostrano come ottenere l'ora UTC corrispondente per l'ora dell'Europa occidentale:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlino, Berna, Roma, Stoccolma, Vienna")
UtcConvert(Timestamp(),"Ora legale Europa occidentale")
UtcConvert(Timestamp(),"Ora solare Europa occidentale")
```

Gli esempi riportati di seguito mostrano come ottenere l'ora UTC corrispondente per l'ora del Sudafrica:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
UtcConvert(Timestamp(),"Ora legale Sudafrica")
UtcConvert(Timestamp(),"Ora solare Sudafrica")
```

Se il nome di un fuso orario contiene un carattere speciale, ad esempio un apice (') o una virgola (,), è necessario racchiudere il nome del fuso orario o il carattere speciale tra virgolette. Ad esempio:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33','(GMT+13:00) Nuku' + "'" + "a\ofa")%%
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'a\ofa")%%
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

## Esempi in Expression Builder

Nel Expression Builder è possibile utilizzare le espressioni di esempio descritte nella tabella riportata di seguito.

Espressioni di esempio in Expression Builder	
Aggiornamento del campo Margine opportunità	
Descrizione	Aggiornamento del campo Margine opportunità
Sintassi	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
Convalida operazioni di piccole dimensioni	
Descrizione	Convalida dei campi. Il fatturato di 'Small Deal' non può essere maggiore di 1.000.000.
Sintassi	<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Small Deal', 1000000, [<Revenue>])



<b>Assegnazione della richiesta di servizio appena creata al relativo creatore</b>	
Descrizione	Quando viene creata una richiesta di servizio, impostare UserId come valore predefinito per il campo 'Di proprietà dell'ID' della richiesta di servizio.
Sintassi	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
<b>Verifica dell'eventuale modifica dei valori dei campi specificati</b>	
Descrizione	Verifica di modifiche nei valori dei campi
Sintassi	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
<b>Attivazione di un workflow in base a una data di chiusura</b>	
Descrizione	Se la data di chiusura viene modificata di più di un mese, il workflow viene eseguito.
Sintassi	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
<b>Attivazione di un workflow se un'opportunità raggiunge una determinata fase senza un contatto</b>	
Descrizione	Se un'opportunità raggiunge una fase di vendita Chiusa/vinta senza avere un contatto, il workflow viene eseguito.
Sintassi	FieldValue('<SalesStage>') = "Chiusa/vinta" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "No Match Row Id"
<b>Attivazione di un workflow quando una casella di controllo è selezionata</b>	
Descrizione	Se il campo personalizzato della casella di controllo Pronto per revisione è selezionato, il workflow viene eseguito.
Sintassi	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IsNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )
<b>Verifica per determinare se l'utente corrente è il proprietario del record</b>	
Descrizione	Verifica per determinare se il proprietario di un record è l'utente corrente. In questo caso, viene usata la funzione IsNull perché il valore del campo Proprietario può essere nullo.
Sintassi	IsNull([<OwnerId>], "Invalid") = UserValue('<UserId>')
<b>Invio di un'e-mail quando il tipo cliente viene modificato</b>	
Descrizione	Invio di un'e-mail quando il tipo cliente viene modificato da "Potenziale" a "Cliente".
Sintassi	PRE('<AccountType>') = "Potenziale" AND

	FieldValue('<AccountType>') = "Cliente"
<b>Esclusione di un canale specifico da un workflow</b>	
Descrizione	Consente di non eseguire un workflow per un record online.
Sintassi	PRE('<CampaignType>') = "Annunci" AND ExcludeChannel("Online")

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 652)
- [Uso di Expression Builder](#) (a pagina 653)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 666)

# Indice

---

## A

- Abilitazione dei controlli di accesso per i tipi di record correlati - 306
- Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente - 277
- Abilitazione dei registri per l'azienda - 276
- Abilitazione di report personalizzati nella home page personale - 144
- Aggiornamento della definizione della previsione - 379
- Aggiornamento dell'accesso utente e del privilegio
  - Gestisci indirizzi prima della disattivazione degli indirizzi condivisi - 65
- Aggiunta degli stati di transizione ai processi - 301
- Aggiunta di profili di accesso - 222
- Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record - 280
- Aggiunta di ruoli - 232
- Aggiunta di tipi di record - 147
- Amministrazione automatica partner - 181
- Amministrazione azienda - 17
- Amministrazione conversione lead - 368
- Amministrazione del calendario fiscale - 41
- Amministrazione delle assegnazioni di servizio - 54
- Amministrazione delle definizioni di estrazione personale - 609
- Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata - 88
- Amministrazione di Oracle CRM On Demand - 7
- Amministrazione di processi - 294
- Amministrazione indirizzi - 60
- Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti - 49
- Analisi dell'attività di accesso per un utente - 175
- Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti - 175
- Analisi delle modifiche alla configurazione dello storico modifiche - 51
- Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale - 50
- Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda - 49
- Analisi dell'utilizzo di Web Services - 606
- Annullamento delle operazioni di salvataggio del workflow - 324
- Argomenti correlati per i profili di accesso - 225
- Assegnazione dei record ai registri - 281
- Associazione di utenti a registri - 272
- Attivazione delle lingue - 40

## C

- Campi Allocazione
  - Preparazione all'importazione - 450
- Campi appuntamento, task e chiamata
  - Preparazione all'importazione - 455
- Campi avviso - 53
- Campi bene
  - Preparazione all'importazione - 458
- Campi campagna
  - Preparazione all'importazione - 464
- Campi categoria prodotto
  - Preparazione all'importazione - 568
- Campi certificazione
  - Preparazione all'importazione - 467
- Campi cliente
  - Preparazione all'importazione - 438
- Campi Cliente piano
  - Preparazione all'importazione - 557
- Campi contatto
  - Preparazione all'importazione - 475
- Campi contatto appuntamento
  - Preparazione all'importazione - 454
- Campi Contatto piano
  - Preparazione all'importazione - 558
- Campi contatto task
  - Preparazione all'importazione - 583
- Campi contatto veicolo
  - Preparazione all'importazione - 588
- Campi copertura
  - Preparazione all'importazione - 489
- Campi corso
  - Preparazione all'importazione - 487
- Campi danni
  - Preparazione all'importazione - 495
- Campi dei conti finanziari
  - Preparazione all'importazione - 510
- Campi dei piani finanziari
  - Preparazione all'importazione - 515
- Campi delle istanze di workflow - 356
- Campi destinatario campagna
  - Preparazione all'importazione - 466
- Campi dichiarazione di non responsabilità campione
  - Preparazione all'importazione - 571
- Campi Elemento listino prezzi
  - Preparazione all'importazione - 567
- Campi elemento ordine
  - Preparazione all'importazione - 548
- Campi elemento piano di messaggistica
  - Preparazione all'importazione - 536
- Campi Elemento transazione
  - Preparazione all'importazione - 584
- Campi esame
  - Preparazione all'importazione - 507
- Campi fatturato prodotto opportunità
  - Preparazione all'importazione - 544
- Campi Firma

- Preparazione all'importazione - 577
- Campi indirizzo
  - Preparazione all'importazione - 450
- Campi invitato congresso medico
  - Preparazione all'importazione - 532
- Campi iscrizione al corso
  - Preparazione all'importazione - 486
- Campi lead
  - Preparazione all'importazione - 524
- Campi Licenza stato contatto
  - Preparazione all'importazione - 485
- Campi Listino prezzi
  - Preparazione all'importazione - 566
- Campi Lotto campione
  - Preparazione all'importazione - 572
- Campi Magazzino campioni
  - Preparazione all'importazione - 571
- Campi nota
  - Preparazione all'importazione - 538
- Campi Obiettivo
  - Preparazione all'importazione - 539
- Campi opportunità
  - Preparazione all'importazione - 541
- Campi Opportunità piano
  - Preparazione all'importazione - 558
- Campi ordine
  - Preparazione all'importazione - 546
- Campi parte coinvolta
  - Preparazione all'importazione - 523
- Campi partecipazione conti finanziari
  - Preparazione all'importazione - 514
- Campi Partner
  - Preparazione all'importazione - 549
- Campi Periodo di magazzino
  - Preparazione all'importazione - 522
- Campi Piano aziendale
  - Preparazione all'importazione - 463
- Campi piano di messaggistica
  - Preparazione all'importazione - 534
- Campi polizza
  - Preparazione all'importazione - 559
- Campi portafoglio
  - Preparazione all'importazione - 564
- Campi prodotto
  - Preparazione all'importazione - 569
- Campi Prodotto a prezzi speciali
  - Preparazione all'importazione - 579
- Campi prodotto finanziario
  - Preparazione all'importazione - 517
- Campi profilo broker
  - Preparazione all'importazione - 462
- Campi proprietà dell'assicurazione
  - Preparazione all'importazione - 520
- Campi registrazione a esame
  - Preparazione all'importazione - 509
- Campi registrazione operazione
  - Preparazione all'importazione - 497
- Campi registro - 284
  - Preparazione all'importazione - 461
- Campi registro clienti
  - Preparazione all'importazione - 437
- Campi registro contatti
  - Preparazione all'importazione - 473
- Campi relazione elemento piano messaggistica
  - Preparazione all'importazione - 537
- Campi report di verifica magazzino
  - Preparazione all'importazione - 522
- Campi Richiesta
  - Preparazione all'importazione - 451
- Campi richiesta di certificazione
  - Preparazione all'importazione - 468
- Campi richiesta di riconoscimento
  - Preparazione all'importazione - 448
- Campi richiesta di servizio
  - Preparazione all'importazione - 575
- Campi richiesta MDF
  - Preparazione all'importazione - 530
- Campi Richiesta prezzi speciali
  - Preparazione all'importazione - 581
- Campi riconoscimento
  - Preparazione all'importazione - 447
- Campi Risposta messaggio
  - Preparazione all'importazione - 533
- Campi rivenditore
  - Preparazione all'importazione - 501
- Campi ruolo contatto opportunità
  - Preparazione all'importazione - 540
- Campi sinistro
  - Preparazione all'importazione - 469
- Campi soluzione
  - Preparazione all'importazione - 578
- Campi team del cliente
  - Preparazione all'importazione - 446
- Campi team del contatto
  - Preparazione all'importazione - 485
- Campi titolare polizza
  - Preparazione all'importazione - 562
- Campi titolari conti finanziari
  - Preparazione all'importazione - 512
- Campi Transazione campioni
  - Preparazione all'importazione - 573
- Campi transazioni finanziarie
  - Preparazione all'importazione - 519
- Campi utente - 161
  - Preparazione all'importazione - 585
- Campi utente appuntamento
  - Preparazione all'importazione - 454
- Campi utente registro

- Preparazione all'importazione - 459
- Campi utente task
  - Preparazione all'importazione - 583
- Campi veicolo
  - Preparazione all'importazione - 588
- Campo oggetto personalizzato
  - Preparazione all'importazione - 491
- Caricamento delle estensioni lato client - 136
- Codice rifiuto per i lead - 372
- Collegamento di record durante l'importazione - 428
- Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni - 650
- Configurazione del workflow - 308
- Configurazione delle modalità di proprietà dei record - 269
- Configurazione dell'impostazione dei campi per gli stati di transizione - 305
- Considerazioni sulla disattivazione degli indirizzi condivisi - 64
- Conversione degli indirizzi non condivisi in indirizzi condivisi - 61
- Creazione dei layout di conversione lead - 370
- Creazione delle code degli eventi di integrazione - 626
- Creazione di applet Web - 105
- Creazione di applet Web globali - 133
- Creazione di applet Web personalizzate - 126
- Creazione di azioni del workflow
  - Aggiorna valori - 341
  - Assegna un registro - 327
  - Attendi - 343
  - Crea evento di integrazione - 329
  - Crea task - 332
  - Invia e-mail - 337
- Creazione di layout home page di record - 114
- Creazione di nuovi temi - 140
- Creazione di periodi di magazzino per gli utenti - 179
- Creazione di processi - 300
- Creazione di profili di accesso per i registri - 275
- Creazione di registri e gerarchie di registri - 270
- Creazione di regole del workflow - 321
- Creazione di report personalizzati per home page - 112
- Creazione di richieste di estrazione personale - 622
- Creazione di script di valutazione - 642
- Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri - 268
- Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni - 131
- Creazione e modifica di campi - 84
- D**
- Definizione degli elenchi di selezione a catena - 106
- Definizione dei controlli delle password dell'azienda - 31
- Definizione di un calendario fiscale personalizzato - 42
- Definizione valute - 45
- Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow - 348
- Disattivazione di utenti - 180
- Disattivazione di utenti (Partner) - 186
- Download della utility client Oracle Data Loader On Demand - 602
- Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand - 608
- Download di file WSDL e di schema - 603
- Duration - 668
- E**
- Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor - 355
- Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow - 349
- Esempi di calcoli dei livelli di accesso - 210
- Esempi di file XML di definizioni di estrazione personale - 613
- Esempi in Expression Builder - 716
- Esempio 1
  - uso del livello di accesso Visualizzazione - 211
- Esempio 2
  - uso del livello di accesso Eredità principale - 216
- Esempio 3
  - protezione dei dati tramite i registri - 219
- Esempio dell'uso dei processi per bloccare i record - 296
- Esempio dell'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita - 261
- Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività - 336
- Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log - 597
- Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS - 133
- Esportazione dei dati - 599
- ExcludeChannel - 670
- Expression Builder - 651
- F**
- FieldValue - 671
- FindNoneOf - 672
- FindOneOf - 673
- Funzionalità di amministrazione dei processi - 298
- Funzioni di Expression Builder - 666
- G**
- Gestione avvisi - 52
- Gestione degli allegati dell'azienda - 636
- Gestione degli utenti nell'organizzazione partner (Partner) - 182
- Gestione dei gruppi - 286
- Gestione dei layout di ricerca - 108

- Gestione dei processi aziendali - 293
- Gestione dei profili di accesso - 187
- Gestione dei registri - 238
- Gestione del contenuto - 629
- Gestione della pagina Elenco ruoli - 228
- Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco - 111
- Gestione delle definizioni di estrazione personale - 621
- Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione - 627
- Gestione delle valute - 45
- Gestione di Life Sciences - 645
- Gestione di utenti delegati (amministratore) - 177
- Gestione di visite Smart - 645
- Gestione ruolo - 226
- Gestione territorio - 291
- Gestione utenti - 157
- Gestione utenti e controlli degli accessi - 155
- GetGroupId - 674
- GetParentId - 674
- I**
- IsNull - 675
- Isf - 676
- Importazione dei dati - 592
- Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati - 89
- Impostazione degli script di valutazione - 637
- Impostazione dei prodotti dell'azienda - 631
- Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente - 172
- Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida - 648
- Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali - 18
- Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel. - 66
- Impostazione della definizione della previsione - 373
- Impostazione delle categorie prodotto - 630
- Impostazione delle quote di vendita degli utenti - 172
- Impostazione delle regole di assegnazione - 362
- Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio - 57
- Impostazione di collegamenti Web - 90
- Impostazione di gruppi - 288
- Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita - 381
- Impostazione di listini prezzo per PRM - 633
- Impostazione di territori - 291
- Impostazione di utenti - 158
- Impostazione di utenti (partner) - 183
- Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per gli indirizzi - 66
- Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica - 150
- Informazioni su duplicati di record e ID esterni - 412
- Informazioni sugli eventi di integrazione - 624
- Informazioni sugli script di valutazione - 638
- Informazioni sugli stati di transizione e sui campi di transizione nell'amministrazione dei processi - 295
- Informazioni sui calendari fiscali - 41
- Informazioni sui campi personalizzati - 80
- Informazioni sui campi primari nell'amministrazione dei processi - 295
- Informazioni sui campi Riporta a e Riporta a (Alias) nei record utente - 171
- Informazioni sui criteri di accesso e di password - 30
- Informazioni sui dati dei campi modificati nei record - 118
- Informazioni sui layout di pagina utente - 170
- Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati - 200
- Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali - 199
- Informazioni sui privilegi nei ruoli - 231
- Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri - 190
- Informazioni sui profili di accesso nei ruoli - 188
- Informazioni sul Expression Builder - 652
- Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri - 246
- Informazioni sulla delega degli utenti - 176
- Informazioni sulla gestione dei campi - 72
- Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri - 242
- Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team - 191
- Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti - 38
- Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand - 15
- Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri - 286
- Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand - 602
- Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand - 608
- Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli - 229
- Informazioni sulle applet Web personalizzate - 125
- Informazioni sulle assegnazioni di registro basate sul tempo - 258
- Informazioni sulle assegnazioni di servizio - 54
- Informazioni sulle azioni del workflow - 317
- Informazioni sulle configurazioni degli allegati - 150
- Informazioni sulle definizioni di estrazione personale - 609

- Informazioni sulle espressioni - 655  
Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi - 394  
Informazioni sulle modalità di proprietà dei record - 246  
Informazioni sulle regole del workflow - 308  
Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo - 319  
Informazioni sulle regole di assegnazione - 358  
Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati - 154  
Informazioni sull'importazione e le assegnazioni dei registri - 257  
Informazioni sull'impostazione dei campi e i layout di pagina per le modalità di proprietà dei record - 79  
Informazioni sull'utilizzo di collegamenti Web per creare nuovi scenari di integrazione - 92  
InStr - 677  
Integrazione di Web Services - 603  
Istruzioni per la verifica dei dati - 429
- J**  
JoinFieldValue - 678  
JulianDay - 690  
JulianMonth - 691  
JulianQtr - 692  
JulianWeek - 693  
JulianYear - 693
- L**  
Left - 694  
Len - 695  
Limitazione dei processi - 304  
Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP - 40  
Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici - 326  
Linee guida per l'impostazione dei ruoli - 227  
Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati - 429  
LN - 696  
Locale - 697  
LocaleListSeparator - 698  
LookupName - 698  
LookupValue - 699
- M**  
Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead - 369  
Mid - 700  
Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato - 195  
Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale - 192  
Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato - 197  
Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale - 193  
Modalità di proprietà dei record e task generati in modo automatico - 251  
Modifica dei valori dell'elenco di selezione - 97  
Modifica dell'icona per un tipo di record - 146  
Modifica dell'ID utente di un utente - 173  
Modifica dell'ID utente di un utente (Partner) - 185  
Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow - 346  
Modifica dell'ordine delle regole del workflow - 347
- O**  
Operatori di Expression Builder - 662  
OrganizationName - 702
- P**  
Pagina Coda eliminazione batch - 623  
Pagina Coda registro assegnazioni batch - 624  
Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record - 70  
Pagina relativa alla gerarchia dei registri - 283  
Personalizzazione applicazioni - 68  
Personalizzazione dei layout degli elementi correlati - 99  
Personalizzazione dei layout di pagina statici - 100  
Personalizzazione della home page personale per l'azienda - 139  
Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda - 389  
Personalizzazione dello storico modifiche - 115  
PRE - 702  
Preparazione all'importazione dei dati - 435  
Procedura di esportazione - 599  
Procedura di importazione - 591  
Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand - 12  
Processo di impostazione conversione lead - 368  
Processo di impostazione degli amministratori dei partner (Amministratore) - 181  
Processo di impostazione dei processi in Oracle CRM On Demand - 300  
Processo di impostazione dei profili di accesso - 221  
Processo di impostazione dei registri - 263  
Profilo azienda - 18  
Pubblicazione di avvisi a livello aziendale - 52
- R**  
Regole dati e assegnazione - 357  
Reimpostazione della password di un utente - 174  
Reimpostazione della password di un utente (Partner) - 186  
Reimpostazione di tutte le password - 39  
Revisione dei risultati dell'esportazione - 601  
Revisione dei risultati dell'importazione - 597  
Ridenominazione dei tipi di record - 145



Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi - 104

Ridenominazione di campi - 93

Right - 704

Ripristino delle impostazioni predefinite - 96

RowIdToRowNum - 705

RowNum - 706

### **S**

Scenario per il blocco dei record Attività - 296

Scenario per l'uso dei registri per la gestione dei territori di vendita - 261

Specificazione dei layout di pagina dinamici - 119

Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record correlati - 224

Specificazione dei livelli di accesso per i tipi di record primari - 224

Specificazione dei tipi di record nelle definizioni di estrazione personale - 618

Strumenti di gestione dati - 389

Strumenti di importazione ed esportazione - 390

### **T**

Timestamp - 707

Tipi di dati in Expression Builder - 659

ToChar - 707

Today - 710

### **U**

UserValue - 711

Uso della pagina Elenco profili di accesso - 198

Uso di Expression Builder - 653

UtcConvert - 715

Utility client Oracle Data Loader On Demand - 602

Utility client Oracle Migration Tool On Demand - 607

Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione - 15

Utilizzo di campi personalizzati indicizzati - 94

### **V**

Verifica azienda - 49

Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi - 29

Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore - 264

Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record - 58

Visualizzazione delle istanze di workflow - 353

Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio - 57

Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda - 56

Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede - 122

Visualizzazione di richieste di estrazione personale - 622

### **W**

Workflow Monitor - 351