

# Oracle CRM On Demand オンラインヘルプ

リリース **20**

**2012** 年 **6** 月版

**ORACLE®**

Copyright © 2005, 2012, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複写、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクル社までご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

#### U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

このソフトウェアもしくはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアもしくはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション（人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む）への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアもしくはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する際、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性（**redundancy**）、その他の対策を講じることが使用者の責任となります。このソフトウェアもしくはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したことにより起因して損害が発生しても、オラクル社およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

Oracle および Java は Oracle Corporation およびその関連企業の登録商標です。その他の名称は、他社の商標の可能性があり得ます。

Intel、Intel Xeon は、Intel Corporation の商標または登録商標です。すべての SPARC の商標はライセンスをもとに使用し、SPARC International, Inc. の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMD ロゴ、AMD Opteron ロゴは、Advanced Micro Devices, Inc. の商標または登録商標です。UNIX は、The Open Group の登録商標です。

このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することがあります。オラクル社およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。オラクル社およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。

# 目次

---

## 1 はじめに 23

はじめに	24
新規ユーザーとしてのサインイン	25
インターフェイスについて	26
Oracle CRM On Demand の各ページについての概要	30
アクションバーの表示または非表示	33
ホームページ (個人)	33
警告の確認	35
メッセージセンターの使用	36
RSS フィードアプレットの使用	37
レコードの使用	38
データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について	39
レコードの作成	42
レコードの検索	45
レコードのコピー	66
レコードのプレビュー	66
レコードのロックについて	67
レコードの詳細の更新	68
選択したレコードへのレコードのリンク	70
メインレコードからリンクされたレコードの更新	77
[お気に入りのレコード] ページ	78

リストの使用	78
レコードの所有権の移動	93
レコードの共有（チーム）	94
レコードのプライマリカスタムブックの変更	96
レコードのグループの更新	97
レコードのマージ	98
メモの追加	99
メモのリストの使用	102
メモの登録	102
他のユーザーへのメモの送信	103
添付資料の使用	103
アセスメントスクリプトの使用	111
レコードの削除/復元	112
レコードの監査証跡の表示	117
レコード作成時の重複について	118
ページに表示される情報の印刷	123
Oracle CRM On Demand のサービス情報の表示	123
ユーザーサインイン ID の取得またはパスワードのリセット	124
Oracle CRM On Demand セッション時間について	126
Oracle CRM On Demand のコンカレントセッションについて	126
Oracle CRM On Demand のシステム要件	127
Oracle CRM On Demand のリリースノート	127
Oracle への問い合わせ	127
Oracle CRM On Demand の終了	128
<b>2 カレンダーおよび活動 129</b>	
カレンダーページの使用	129
カレンダーおよび活動の管理	131
活動の表示	132

活動の作成	132
活動の更新	133
活動リストの使用	133
表示される活動レコードの制限	136
タスクを完了とマーク	137
別の従業員への活動の割り当て	137
客先への訪問（セールスコール）の追跡	138
大量コール計画	142
メッセージ応答の調整	145
アポイントのスケジューリング	146
他ユーザーのカレンダーの表示	148
[カレンダー設定] ページ	150
カレンダーの共有	150
デフォルトカレンダービューの設定	150
カスタムカレンダービューの追加	151
グループタスクリストの表示	151
活動アセスメントスクリプトの使用	152
活動フィールド	152
<b>3   マーケティング   157</b>	
マーケティングの管理	157
キャンペーンの処理プロセス	157
見込み客の処理プロセス	158
キャンペーン	158
[キャンペーンホームページ] の使用	159
キャンペーンの管理	161
キャンペーンフィールド	164
見込み客	166

---

[見込み客ホームページ] の使用	170
見込み客の管理	173
見込み客フィールド	181
<b>4   セールス   185</b>	
販売管理	185
商談の管理プロセス	186
取引先の管理プロセス	186
担当者の管理プロセス	187
セールスユーザーの売上予想の管理プロセス	188
売上予想管理者の売上予想の管理プロセス	188
カレンダー/活動の管理プロセス	188
見込み客（セールス側）	189
取引先	189
[取引先ホームページ] の使用	189
取引先の管理	191
取引先フィールド	207
担当者	210
[担当者ホームページ] の使用	210
担当者の管理	212
担当者フィールド	222
商談	226
商談と売上予想について	226
[商談ホームページ] の使用	228
商談の管理	230
商談チームについて	242
商談フィールド	242
売上予想	245

[売上予想ホームページ] の使用	246
売上予想の管理	246
売上予想詳細ページ	254
売上予想フィールド	256
住所	257
[住所ホームページ] の使用	259
住所の管理	260
住所フィールド	269
<b>5   ビジネス計画   273</b>	
単一取引先に対する計画管理のシナリオ	274
取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ	274
担当者に対する計画管理のシナリオ	275
目標および製品に対する計画管理のシナリオ	276
ビジネス計画	277
[ビジネス計画ホームページ] の使用	277
ビジネス計画の管理	279
ビジネス計画のフィールド	281
目標	282
[目標ホームページ] の使用	283
目標の管理	284
目標のフィールド	286
計画取引先	288
[計画取引先ホームページ] の使用	288
計画取引先の管理	289
計画取引先のフィールド	290
計画担当者	291
[計画担当者ホームページ] の使用	292
計画担当者の管理	293

計画担当者のフィールド	294
計画商談	295
[計画商談ホームページ] の使用	295
計画商談の管理	296
計画商談のフィールド	297
<b>6 サービスとコミュニケーション</b>	<b>299</b>
サービスとコミュニケーションの管理	299
サービスリクエストの作成プロセス	299
サービスリクエストの作業プロセス	300
サービスリクエストの解決プロセス	300
サービスリクエストのクローズプロセス	300
サービスリクエスト	301
[サービスリクエストホームページ] の使用	301
サービスリクエストの管理	303
サービスリクエストフィールド	307
解決策	308
解決策の管理について	309
[解決策ホームページ] の使用	310
解決策の管理	312
解決策フィールド	315
コミュニケーション	316
Oracle Contact On Demand について	317
コールセンターの管理	319
[コミュニケーションホームページ] の使用	320
Oracle Contact On Demand の管理	322
コミュニケーションの活動リストページ (Oracle Contact On Demand)	339
コミュニケーション活動フィールド (Oracle Contact On Demand)	341



[コール詳細] ページ、[ボイスメール詳細] ページ、[電子メール詳細] ページ	343
--	-----

## 7 パートナー関係管理とハイテク 345

PRM とハイテクの管理	345
パートナー	346
[パートナーホームページ] の使用	346
パートナー取引先の管理	348
パートナーフィールド	350
パートナープログラム	352
パートナープログラムホームページの使用	352
パートナープログラムの管理	354
パートナープログラムのフィールド	358
申込書類	359
[申込書類ホームページ] の使用	360
申込書類の管理	361
申込書類のフィールド	366
取引交渉登録	368
[取引交渉登録ホームページ] の使用	369
取引交渉登録の管理	370
取引交渉登録のフィールド	380
MDF リクエスト	382
[MDF リクエストホームページ] の使用	383
MDF リクエストの管理	385
MDF リクエストのフィールド	391
特別価格リクエスト	393
[特別価格リクエストホームページ] の使用	393
特別価格リクエストの管理	396
特別価格製品を関連項目として管理	403
特別価格リクエストのフィールド	406

資金	409
[資金ホームページ] の使用	409
資金の管理	412
資金項目	419
コース	420
[コースホームページ] の使用	421
コースの管理	423
コースのフィールド	426
コース登録のフィールド	429
試験	429
[試験ホームページ] の使用	430
試験の管理	432
試験のフィールド	435
試験登録のフィールド	438
認定レベル	439
[認定レベルホームページ] の使用	439
認定レベルの管理	441
認定レベルのフィールド	445
認定リクエストのフィールド	447
認定	448
[認定ホームページ] の使用	448
認定の管理	450
認定のフィールド	454
認定リクエストのフィールド	456
<b>8    ライフサイエンス        459</b>	
ライフサイエンスプロセス	459
医学教育	462

[医学教育イベントホームページ] の使用	463
医学教育イベントの管理	465
医学教育イベントのフィールド	466
担当者の州免許	468
[担当者の都道府県免許ホームページ] の使用	468
担当者の州免許の管理	469
担当者の州免許フィールド	470
サンプルの管理	471
在庫期間	473
[在庫期間ホームページ] の使用	474
在庫期間の管理	476
在庫期間のフィールド	481
サンプル在庫	482
在庫監査レポート	487
サンプルトランザクション	490
[サンプルトランザクションホームページ] の使用	490
サンプルトランザクションの管理	492
サンプルトランザクションのフィールド	515
トランザクション項目	518
製品のフィールド	520
割当	522
[割当ホームページ] の使用	522
割当の管理	524
割当のフィールド	525
サンプルロット	527
[サンプルロットホームページ] の使用	527
サンプルロットの管理	529
サンプルロットのフィールド	529

サンプル免責条項	531
[サンプル免責条項ホームページ] の使用	531
サンプル免責条項の管理	532
サンプル免責条項のフィールド	534
パーソナライズコンテンツ配信	535
メッセージプラン	536
[メッセージプランホームページ] の使用	537
メッセージプランの管理	538
メッセージプランのフィールド	540
メッセージプラン項目	542
[メッセージプラン項目ホームページ] の使用	543
メッセージプラン項目の管理	544
メッセージプラン項目のフィールド	545
メッセージプラン項目関係	547
[メッセージプラン項目関係ホームページ] の使用	547
メッセージプラン項目関係の管理	549
メッセージプラン項目関係のフィールド	549
オーダー	550
[オーダーホームページ] の使用	551
オーダーの管理	552
オーダーのフィールド	555
<b>9 蓄財管理 557</b>	
世帯	557
[世帯ホームページ] の使用	558
世帯の管理	559
世帯のフィールド	562
ポートフォリオ	564

---

ポートフォリオ口座ホームページの使用	564
ポートフォリオ口座の管理	566
ポートフォリオ口座のフィールド	568
金融口座	570
[金融口座ホームページ] の使用	572
金融口座の管理	573
金融口座のフィールド	574
金融口座名義人	576
[金融口座名義人ホームページ] の使用	576
金融口座名義人の管理	577
金融口座名義人フィールド	578
金融口座保有状況	579
[金融口座保有状況ホームページ] の使用	579
金融口座保有状況の管理	581
金融口座保有フィールド	581
財務計画	582
[財務計画ホームページ] の使用	583
財務計画の管理	584
財務計画のフィールド	585
金融製品	586
[金融製品ホームページ] の使用	588
金融製品の管理	590
金融商品フィールド	590
Financial Transactions（金融トランザクション）	592
[金融トランザクションホームページ] の使用	592
金融トランザクションの管理	594
金融トランザクションフィールド	594

## 10 保険 597

保険の管理	597
チャネル計画の実行のプロセス	598
損害の第一報の請求を生成するプロセス	598
エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス	598
エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス	599
セールスと予算の計画のプロセス	599
サービスリクエストの管理のプロセス	599
Producer Success Model での保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス	600
請求	601
[請求ホームページ] の使用	602
請求の管理	603
請求フィールド	604
補償内容	607
[補償内容ホームページ] の使用	608
補償内容の管理	609
補償内容のフィールド	610
損傷	611
[損傷ホームページ] の使用	611
損傷の管理	613
損傷のフィールド	613
Insurance Properties (保険対象物)	614
[保険不動産ホームページ] の使用	615
保険不動産の管理	616
保険対象物のフィールド	616
Involved Parties (関係者)	617
[関連パーティホームページ] の使用	617
関連パーティの管理	619

---

関係パーティのフィールド	619
保険証券	620
[保険証券ホームページ] の使用	621
保険証券の管理	622
保険証券のフィールド	623
証券所有者	625
[保険保有者ホームページ] の使用	625
保険契約者の管理	626
保険契約者のフィールド	627
ブローカープロファイル	628
[ブローカープロファイルホームページ] の使用	628
ブローカープロファイルの管理	630
ブローカープロファイルのフィールド	630
<b>11 自動車      633</b>	
自動車ディーラー	633
[自動車ディーラーホームページ] の使用	633
自動車ディーラーの管理	635
自動車ディーラーのフィールド	636
車両	639
[車両ホームページ] の使用	639
車両の管理	641
車両のフィールド	647
<b>12 アプリケーションのパーソナライズ      651</b>	
個人詳細の更新	652
ユーザーのプロファイル設定について	658
[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について	659
デフォルトの検索レコードタイプの設定	660

テーマの設定	660
レコードプレビューモードの設定	661
言語設定の変更	662
監査証跡フィールドの表示	662
目標の管理	663
サインイン活動の確認	663
パスワードの変更	664
セキュリティに関する質問の設定	664
委任情報の確認	665
委任ユーザーの追加	666
テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可	667
タブの表示	667
詳細ページレイアウトの変更	668
ホームページレイアウトの変更	669
アクションバーレイアウトの変更	670
カレンダーの設定	670
データ&統合ツールへのアクセス	671
エクスポートリクエストの表示	672
On Demand ウィジェットについて	674
お気に入りリストウィジェットの埋め込み	675
メッセージセンターウィジェットの埋め込み	675
レポートウィジェットの埋め込み	676
シンプルリストウィジェットの埋め込み	677
<b>13 他のアプリケーションとの連携</b>	<b>679</b>
Offline Client の使用	680
オフラインで利用できるレコード	681
Offline Client のインストール	682
Offline Client の設定	683
Offline Client の管理について	684
<b>16 Oracle CRM On Demand オンラインヘルプ</b>	<b>リリース 20</b>



Offline Client へのレコードのダウンロード	685
Offline Client へのレコードの追加と更新	687
Offline Client からのレコードのアップロード	687
Offline Client を使用した競合の解決について	688
Microsoft Outlook および Lotus Notes からの電子メールの追加	688
Oracle CRM On Demand Integration for Office の使用	695
Mail Merge for Word の使用	696
Mail Merge for Word の On Demand Integration ツールバーについて	696
Mail Merge for Word のテンプレートのダウンロード	697
Mail Merge for Word のテンプレートの作成	698
Mail Merge for Word でのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成	699
Reports and Analysis for Excel の使用	700
Reports and Analysis for Excel の On Demand Integration ツールバーについて	700
Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について	701
Reports and Analysis for Excel テンプレートのダウンロード	701
Reports and Analysis for Excel を使用したレポートの作成	702
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の使用	705
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーについて	705
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) について	705
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) のダウンロード	706
セグメントの作成	707
セグメントのアップロード	709
セグメントのエクスポート	710
<b>14 レポート 711</b>	
分析のレコードの表示について	712
組み込みレポートについて	719
Oracle CRM On Demand Answers のカスタム会計カレンダーについて	723

レポートの管理	724
レポートフォルダの設定	724
共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定	726
レポートデータの確認	728
レポートの印刷	728
レポートの実行	729
レポートのダウンロード	731
レポートの削除	732
レポートの名前変更	733
レポートのコピーと移動	734
Answers の概要 (カスタムレポート)	735
レポートの制限について	736
レポートのサブジェクトエリアについて	740
レポートの外観の変更	880
最適化されたフィルター処理フィールドの使用	883
ステップ 1：条件の定義	884
レポートへのカラムの追加	884
カスタムフィールドのレポートへの追加	885
カラムへのフィルターの追加	885
カラムのプロパティの編集	893
カラム式の設定	904
結果へのアクションリンクの追加	905
カラムの並べ替え	908
レポートでの住所の使用について	909
Set 操作を使用した複数レポートの結果の結合	910
ステップ 2：レイアウトの作成	911
結果へのタイトルの追加	913

結果へのテーブルの追加	914
チャートでの結果の表示	916
ピボット表での結果の表示	929
ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示	938
結果に適用されるフィルターの表示	944
結果へのマークアップテキストの追加	944
凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加	946
レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする	947
ビューの選択ビューを使用した、ユーザーによる特定ビューの選択	948
ファンネルチャートでの結果の表示	949
結果へのナレーティブテキストの追加	950
スクロールティッカーでの結果の表示	953
データがないことをユーザーに警告する	956
ステップ 3 : プロンプトの定義 (オプション)	957
カラムフィルタープロンプトの追加	958
イメージプロンプトの追加	960
ステップ 4 : レポートのレビュー	961
カスタムレポートの公開	962
分析の終了	963
分析での関数の使用	963
リテラルの表し方	965
集合関数	966
動的集合関数	971
文字列関数	976
数学関数	983
カレンダーの日時関数	989
変換関数	997

システム関数	998
演算子	998
Case ステートメント	999
セッション変数	1001
レポートのパフォーマンスについて	1003
実績の最適化	1004

## 15 ダッシュボード 1011

ダッシュボードの管理	1013
インタラクティブダッシュボードの作成	1014
ダッシュボードエディターへの移動	1014
インタラクティブダッシュボードへのページの追加	1015
インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示	1016
インタラクティブダッシュボードページの外観の管理	1017
ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示	1019
インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加	1019
インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加	1020
インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加	1023
プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加	1023
ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理	1024
インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集	1024
インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用	1026
ダッシュボードオブジェクトの名前変更	1027
ダッシュボードオブジェクトの削除	1027
インタラクティブダッシュボードの PDF および印刷オプションの変更	1028
インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更	1029
インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成	1031
インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更	1034

---

ダッシュボードの表示	1034
インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて	1035
サブジェクトエリアの使用上の注意	1035

## 索引 **1037**



# 1 はじめに

---

Oracle CRM On Demand は、**Web** 経由でアクセスするカスタマーリレーションシップ管理ソリューションです。Oracle CRM On Demand は、企業の営業、カスタマーサービス、マーケティングに関する全情報を管理するのに役立ちます。

- セールスプロフェッショナルは、Oracle CRM On Demand を使用して、販売戦略を分析したり、より正確な売上予想を行ったり、チーム全体で重要な販売情報を共有したりすることにより、セールスの効率と効果を最適化できます。
- カスタマーサービス要員は、Oracle CRM On Demand を使用して、取引先を追跡したり、サービスリクエストを管理したり、クロスセルとアップセルの機会を見つけたり、顧客からの問い合わせを解決したりすることにより、顧客の満足度とサービス実績を最大限に高めることができます。
- マーケティング要員は、Oracle CRM On Demand を使用して、より多くの見込み客を獲得したり、見込み客を自動的に割り当てたり、キャンペーン結果を量的に追跡することにより、マーケティング活動から収益を生み出すことができます。
- エグゼクティブは、Oracle CRM On Demand を使用して、セールスの見通しを把握したり、重要なビジネス問題を迅速に解決したり、複雑な分析を実行したりすることにより、ビジネスのあらゆるエリアを管理することができます。

Oracle CRM On Demand では、情報は次の主要エリアに分類されます。

**カレンダーと活動**：電話、イベント、予定リストなどの活動を追跡します。

**キャンペーン**：マーケティングキャンペーンを管理し、目的の条件を満たす見込み客と商談を特定します。

**見込み客**：新しい商談の見込み客を追跡し、見込み客変換プロセスを自動化します。

**取引先**：取引先となる企業を追跡します。

**担当者**：取引先と商談の担当者を追跡します。

**商談**：売上を生み出す可能性がある商談を管理します。

**売上予想**：既存の商談に基づいてプロジェクトの四半期別の売上予想を生成します。

**サービスリクエスト**：製品またはサービスに対する顧客リクエストを管理します。

**パートナー**：自社のサービスまたは製品を販売する外部の会社またはその会社の担当者を追跡します（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

**パートナープログラム**：自社のパートナープログラムに含まれる企業の要件と利益を追跡します（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

**解決策**：一般的な質問やサービスに関する問題に対する回答を保存します。

**コミュニケーション**：コールセンターを通しての顧客との対話を管理します（Oracle Contact On Demand）。

**レポート**：パイプライン表示、セールス効果など 250 種類以上の分析の結果を示すさまざまなレポートを生成します。

**ダッシュボード**：主要なビジネスエリアに基づいて体系化された一連のチャート、グラフ、表を表示します。

これらの他に、業界固有のソリューションには次のレコードタイプが含まれます。

**車両**：自動車のサービス履歴と販売履歴を追跡します（Oracle CRM On Demand Automotive Edition）。

**自動車ディーラー**：自動車ディーラーとの関連付けを追跡します（Oracle CRM On Demand Automotive Edition）。

**資金**：資金リクエスト、クレジット、および承認を管理します（Oracle CRM On Demand High Tech Edition および Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

**医学教育**：医学教育のイベントと招待者を管理します（Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition）。

**ポートフォリオ**：ポートフォリオ口座を追跡します（Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）。

**世帯**：関連担当者のグループ情報を追跡します（Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）。

実装している業界固有のソリューションにより、他のレコードタイプが表示される場合もあります。

**注**：企業の管理者は、標準レコードタイプの名前を変更できるので、タブラベルが違っている場合もあります。たとえば、企業の管理者が「取引先」を「会社」に変更している場合もあります。また、企業の管理者は、必要に応じてカスタムレコードタイプを追加することもできます。

## はじめに

取引先、担当者、見込み客などの全社レベルのレコードが企業の管理者によってインポートされている場合、次の指示に従ってすぐに使用を開始できます。

- [新規ユーザーとしてのサインイン](#) 『25ページ』
- [個人詳細の更新](#) 『652ページ』
- [タブの表示](#) 『667ページ』
- [担当者情報のインポート](#) 『213ページ』の"[担当者のインポート](#)"参照
- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの検索](#) 『45ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [取引先へのレコードのリンク](#) 『193ページ』

**ヒント**：作業対象となるレコードタイプに固有の手順、概念、ガイドラインについては、該当するページの[ヘルプ]リンクをクリックしてください。すべての[ヘルプ]ウィンドウから、PDFバージョンのヘルプの目次にアクセスでき、特定のトピックやヘルプ全体の内容を印刷できます。

### 初めて使用するユーザーへの注：

- ほとんどのレポートは夜間に更新されるので、サインイン後 24 時間が経過するまでレポートのデータを表示できないことがあります。たとえば、サインイン後、[取引先ホームページ]、[担当者ホームページ]、および[商談ホームページ]に表示されるレポートは、初回の更新期間の後でないと表示されません。
- また、売上予想レコードは 1 週間または 1 か月に 1 回しか生成されないため、表示されない可能性があります。売上予想レコードの生成時は、レコードの複数のフィールドがチェックされ、売上予想の計算に使用する情報が決定されます。したがって、売上予想レコードは、指定した期間が経過し、売上予想に使用されるデータが発生するまでは表示されません。



## 他のアプリケーションの実行について

バックグラウンドで実行されている他のアプリケーションが **Oracle CRM On Demand** の動作に影響することがあります。たとえば、ポップアップブロッカーによってマウスがロックされる可能性があります。何らかの要因によって正常な動作が妨げられている場合は、次のようなアプリケーションが実行されていないことを確認してください。

- ウィルスチェッカー
- 外部の **Java Runtime Environment**
- ポップアップブロッカー
- 使用しているブラウザの外部ツールバー

**注:** **JavaScript** の実行およびポップアップダイアログボックスの表示を許可するようにブラウザが設定されていることを確認してください。

## 新規ユーザーとしてのサインイン

新規ユーザーとして **Oracle CRM On Demand** にサインインするには、**Oracle CRM On Demand** の一時 URL と一時パスワードが必要です。この情報は、**Oracle CRM On Demand** から使用者に 2 通の電子メールで送信されます。

- 1 通目の電子メールには、**Oracle CRM On Demand** に初めてアクセスする際に使用する一時 URL が記載されています。
- 2 通目の電子メールには、一時パスワードが記載されています。

企業の管理者が行うユーザーアカウントの設定によっては、一時パスワードが記載される電子メールにユーザー ID も含まれることがあります。

**注:** 初めてサインインすると、自分のサインイン ID が **Oracle CRM On Demand** ページに表示されます。ユーザー ID は、**Oracle CRM On Demand** に初めてサインインするときには必要ありませんが、初回のサインイン以降に **Oracle CRM On Demand** にアクセスする際はユーザー ID が必要です。したがって、今後のためにサインイン ID を書き留めておくことをお勧めします。

初回サインイン時に、いくつかのセキュリティに関する質問を設定するように指示されます。設定したセキュリティに関する質問および回答をメモしてください。後でパスワードを忘れてしまった場合、セキュリティに関する質問に回答してパスワードをリセットする必要があります。パスワードのリセットの詳細は、「[ユーザーサインイン ID の取得またはパスワードのリセット](#)」『124ページ』を参照してください。

セキュリティに関する質問は、**Oracle CRM On Demand** でいつでも変更できます。詳細は、「[セキュリティに関する質問の設定](#)」『664ページ』を参照してください。

### 新規ユーザーとしてサインインするには

- 1 電子メールで通知を受けた **Oracle CRM On Demand** URL をクリックします。
- 2 [サインイン] ページで、電子メールで送られてきた仮パスワードを入力します。
- 3 サインイン ID を書き留めます。この ID は、[パスワード更新] ページの [ユーザーのサインイン ID] フィールドに表示されます。
- 4 [パスワード更新] ページで、新しいパスワードを [新しいパスワード] フィールドに入力し、[新しいパスワードを再入力] フィールドにも再度入力します。

**ヒント：** このタスクの繰返しを避けるために、パスワードは書き留めておいてください。

- 5** [セキュリティに関する質問] ページで、セキュリティに関する質問として使用する質問を選択し、各質問に対して回答を入力します。

設定する必要があるセキュリティに関する質問の数は、企業の管理者が決定します。

**注：** 設定したセキュリティに関する質問および回答をメモしてください。

- 6** セキュリティに関する質問を保存します。

[ホームページ (個人)] に、Oracle CRM On Demand の使用開始に必要な情報が表示されます。デフォルトで表示されるタブと機能は、企業の管理者によって割り当てられた役割によって異なります。

**注：** Oracle CRM On Demand の [コミュニケーション] セクションの使用中にネットワーク接続の問題でオフラインになった場合、Oracle CRM On Demand でネットワークの開通が検出されると、ログインセッションは Oracle Contact On Demand サーバーに自動的に再接続します。

## インターフェイスについて

Oracle CRM On Demand は、Web ページのインターフェイスを使用して構築されています。Web をよく利用していれば、このユーザーインターフェイスは見慣れたものであり、すぐに操作できるようになります。

Oracle CRM On Demand のすべてのページでは、同一の基本的なインターフェイスフレームワークを共有しています。背景色、ハイパーリンクの色などは、個人プロフィールでテーマを選択して変更できます。複数の定義済みテーマを使用でき、企業の管理者がカスタムテーマを作成することもできます。個人プロフィールでテーマを選択しない場合は、企業のデフォルトテーマが使用されます。テーマの選択方法の詳細は、「[テーマの設定](#) 『660ページ』」を参照してください。

**ヒント：** Internet Explorer ブラウザでは、[暗号化されたページをディスクに保存しない] オプションのチェックボックスをオフにするとパフォーマンスが向上します。このオプションを選択した場合、JavaScript コードはキャッシュされず、毎回ダウンロードする必要があります。Internet Explorer Version 6 以降では、このオプションは、[ツール] メニューから利用できます。[ツール] > [インターネット オプション] > [詳細設定] にあります。

## アクションバー

企業の管理者は、各ユーザー役割に対してアクションバーレイアウトを割り当てます。ユーザー役割がアクションバーを使用できないようにすることもできます。

ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能な場合、アクションバーはデフォルトですべての Oracle CRM On Demand ページの左側に表示されます。必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。詳細は、「[アクションバーの表示または非表示](#) 『33ページ』」を参照してください。

アクションバーには次のセクションの一部またはすべてを含めることができます。

### ■ Marketing On Demand

企業が Oracle CRM On Demand Marketing を使用するように設定されている場合、アクションバーのこのセクションには、Oracle CRM On Demand Marketing を起動するためにクリックできるリンクが組み込まれます。Oracle CRM On Demand Marketing は、マーケティングプログラムの設計および自動化のための統合マーケティングソリューションです。完全な見込み客作成機能を備えています。Oracle CRM On Demand および外部ソースの見込み客情報を使用します。また、見込み客作成およびオファー処理完了のために Web ページと統合されます。

### ■ メッセージセンター

メッセージセンターセクションには、自分用のメモ、他のユーザーから受信したメモ、そして登録したレコードに追加されたメモが含まれます。メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#) 『36ページ』」を参照してください。

メッセージセンターは、企業プロフィールでメッセージセンターが有効になっている場合にのみ表示されます。

## ■ 検索

「検索」セクションを使用すると、既存のレコードを検索できます。たとえば、レコードを作成する前に検索を実行して、そのレコードが存在するかどうかを調べることができます。これにより、レコードの重複を減らすことができます。「検索」セクションの使用方法是、「[アクションバーでのレコードの検索](#) 『57ページ』」を参照してください。

## ■ コミュニケーションツール

社内でコールセンターアプリケーションの **Oracle Contact On Demand** を使用している場合、**Oracle Contact On Demand** でアクションバーの「コミュニケーションツール」セクションと「Voice Controls（音声制御）」セクションを使用して、タスクを実行します。

## ■ 作成

「作成」セクションにはレコードタイプ別のリンクのリストが表示されます。リンクをクリックすると、フォームが表示されます。このフォームで新しいレコードを簡単に追加できます。このフォームはメインの **Web** ページとは別のウィンドウで表示されるので、アプリケーション内での位置がわからなくなります。

たとえば、**Oracle CRM On Demand** ページのメインセクションで取引先情報を更新中に、アクションバーの「作成」セクションで商談情報を作成できます。アクションバーの「作成」セクションの「商談」リンクをクリックすると、フォームが表示されます。次に、必要な商談情報をフォームに入力し、レコードを保存できます。新しい商談がデータベースに保存された後、取引先情報の更新を続行できます。

「作成」セクションの使用方法是、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」を参照してください。

## ■ 最近の表示

「最近の表示」セクションには、最近表示、編集、または作成された **10** 個のレコードがリストされます。前回のセッションからのレコードも含まれます。あるレコードの詳細ページにドリルダウンすると、そのレコードが「最近の表示」セクションに表示されるようになります。このレコードの名前は、そのレコードタイプに対応するアイコンとともにリンクとしてリストに表示されます。

この機能により、アクティブなレコードに簡単にアクセスできます。レコードを削除すると、「最近の表示」リストから削除されます。別のユーザーによってレコードが削除された場合、そのレコードは「最近の表示」リストに残ります。リンクを選択すると、そのリンクが存在しなくなったことを知らせるメッセージが表示されます。

## ■ お気に入りのレコード

このセクションには、お気に入りとしてマークされたレコードが表示されます。このレコードの名前は、そのレコードタイプに対応するアイコンとともにリンクとしてリストに表示されます。この機能により、最もよく使用するレコードにすばやくアクセスできます。アクションバーの「お気に入りのレコード」セクションには、一度に最大で **10** 件のレコードを表示できます。「リストを全表示」リンクをクリックすることによって、お気に入りの完全なリストを表示できます。「リストを全表示」リンクをクリックすると、「お気に入りのレコード」ページが表示され、お気に入りのレコードを管理できます。お気に入りには、最大 **100** 件のレコードを設定できます。「お気に入りのレコード」ページの詳細は、「[お気に入りのレコード](#) ページ 『78ページ』」を参照してください。

## ■ お気に入りリスト

このセクションには、お気に入りとしてマークされたリストが表示されます。このリストの名前は、そのレコードタイプに対応するアイコンとともにリンクとしてリストに表示されます。この機能により、最もよく使用するリストにすばやくアクセスできます。アクションバーの「お気に入りリスト」セクションには、一度に最大で **10** 件のリスト

を表示できます。[リストを全表示] リンクをクリックすることによって、お気に入りの完全なリストを表示できます。[リストを全表示] リンクをクリックすると、[お気に入りリスト] ページが表示され、お気に入りのリストを管理できます。お気に入りには、最大 **100** 件のリストを設定できます。[お気に入りリスト] ページの詳細は、「[\[お気に入りリスト\] ページ](#) 『91ページ』」を参照してください。

**ヒント:** リストは、[お気に入りに追加] アイコンをクリックしてお気に入りリストに追加できます。このアイコンは、[リスト管理] ページのリスト名の横、およびリストページ自体のタイトルバーに表示されます。

### ■ カレンダー

このセクションには、現在の日付が強調表示されているカレンダーが含まれています。カレンダー上のこの日をクリックすると、その日の [日別カレンダー] ページが表示されます。カレンダーセクションはデフォルトでは表示されませんが、個人レイアウトのアクションバーに追加できます。個人レイアウトのアクションバーを編集するには、[設定 (個人)] グローバルリンクをクリックし、[個人レイアウト] をクリックし、[アクションバーレイアウト] をクリックします。

### ■ カスタム Web アプレット

企業の管理者は、アクションバーに追加して **HTML Web** コンテンツを表示できる **Web** アプレット（たとえば、ポータル、ビデオなど）や **RSS** フィードを作成できます。カスタム **Web** アプレットの詳細は、「[カスタム Web アプレットについて](#)」を参照してください。

アクションバーのセクションは、展開したり折りたたんだりできます。セクションを折りたたむ場合はマイナスアイコン (-) をクリックし、展開する場合はプラスアイコン (+) をクリックします。

アクションバーの設定は、**Oracle CRM On Demand** 内を移動しても保持されます。アクションバーを非表示にした場合、アクションバー内部のセクションの設定は、アクションバーが非表示にされても保持され、アクションバーを再び表示したときにその設定を利用できます。

ユーザー役割に適切な権限がある場合は、[自分のセットアップ] グローバルリンクを使用してアクションバーのレイアウトを変更できます。企業の管理者がユーザー役割のアクションバーレイアウトで使用可能にした **Web** アプレットを含む、任意のアクションバーセクションを表示または非表示にできます。詳細は、「[アクションバーレイアウトの変更](#) 『670ページ』」を参照してください。

## タブ

各ページの上部には、レコードのメインのタイプ別にタブが表示されています。タブをクリックして、該当するレコードタイプのホームページに移動します。たとえば、[担当者] タブをクリックすると、[担当者ホームページ] に移動します。

表示されるタブの数は、ブラウザウィンドウのサイズと解像度、およびタブレイアウトのタブの数によって異なります。タブレイアウトのタブの数が多く、ブラウザウィンドウのページに収まらない場合は、右端のタブの横に矢印が表示されます。その矢印をクリックすると、タブレイアウトに現在表示されていないタブを選択できるリストが開きます。

**注:** ブラウザウィンドウの幅が **1024** ピクセル未満で、使用可能なタブの一部が表示されていない場合は、ページの下部にスクロールバーが表示され、使用可能なタブのリストを開く矢印までスクロールできます。

タブの配置については、「[タブの表示](#) 『667ページ』」を参照してください。

## セクション

各ページには、**セクション**と呼ばれるエリアがあります。これらのセクションには、作業中のレコードタイプに関連する情報がまとめて表示されます。

たとえば、[取引先ホームページ] には、取引先リスト、取引先関連タスク、最近修正した取引先、取引先分析チャートの各セクションが表示されます。

セクションには、次のタイプの情報が含まれます。

- **リスト**。行単位でレコードを表示します。
- **フォーム**。フォーム形式でレコードのフィールドを表示します。
- **チャート/グラフ**。さまざまなチャートとグラフで情報を示します。

詳細ページでは、フォーム全体とフォーム内の個々のセクションを展開したり、折りたたんだりできます。これは、スクロールの手間を省き、必要のない情報を非表示にするのに役立ちます。フォームまたはセクションを折りたたむ場合はマイナス (-) アイコンをクリックします。フォームまたはセクションを展開する場合はプラス (+) アイコンをクリックします。各セクションのボタンは、セクションを折りたたんだ場合でも表示されます。展開または折りたたみの状態は、セッションの終了後も保持されます。

リストページと編集ページには、展開と折りたたみの機能はありません。

## エラーメッセージおよびオンスクリーンヘルプテキスト

エラーメッセージが表示された場合は、次のアイコンで示されます。



オンスクリーンヘルプテキストは、次のアイコンで示されます。



## グローバルリンク

各 Oracle CRM On Demand ページの上部には、一連のリンクが表示されます。次の表では、各リンクをクリックした場合に発生するアクションについて説明します。

クリックするリンク	アクション
トレーニングおよびサポート	<p>トレーニングおよびサポートのホームページを開きます。このページから、Oracle CRM On Demand Web セミナーやその他のトレーニングコースなど、さまざまなトレーニングおよびサポートリソースにアクセスできます。</p> <p>このページでは、サービスリクエストを作成できます。次の情報を用意します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ウィンドウに表示されたエラーメッセージ</li> <li>■ エラーが発生したときに実行していた手順などの問題の説明</li> </ul>
管理	管理者がアプリケーションのカスタマイズに使用するページが開きます。このページは、管理者権限を持つ役割を割り当てられたユーザーにのみ表示されます。
設定 (個人)	[個人ホームページ] が開きます。このページでは、個人のプロフィールを更新したり、ページのレイアウトを編集したりできます。
削除済み項目	[削除済み項目] ページが開きます。このページでは、削除後 30 日間まで、ほとんどの削除済み項目を表示および復元できます。

クリックするリンク	アクション
ヘルプ	オンラインヘルプが開きます。最上位のトピックと目次が表示され、さらにヘルプファイル内の情報検索に使用する検索タブ也表示されます。すべての [ヘルプ] ウィンドウから、PDF バージョンのヘルプの目次にアクセスでき、特定のトピックやヘルプ全体を印刷できます。
サインアウト	Oracle CRM On Demand を終了します。

## その他のリンク

各ページには、ページ名の右側に複数のリンクが表示されます。次の表では、各リンクをクリックした場合に発生するアクションについて説明します。

クリックするリンク	アクション
レイアウトを編集	ホームページおよび詳細ページのみ。[レイアウトを編集] ページが開きます。このページでは、表示されているページのセクションを追加したり、並べ替えたり、非表示にしたりできます。
ヘルプ	ページまたはプロシージャに固有のオンラインヘルプトピックを表示します。
印刷画面	別のページが開き、このページで元のページ上のデータを印刷できます。[印刷画面] リンクは、編集ページ以外のすべてのページから使用できます。

# Oracle CRM On Demand の各ページについての概要

Oracle CRM On Demand には、レコードタイプ（取引先、担当者など）ごとに複数の Web ページが用意されています。

## ホームページ

ほとんどのホームページには、そのページに対応するタイプのレコードに関連するタスク（取引先関連タスクなど）が表示されます。通常、企業の管理者によって定義されたフィルター済みリストに加え、ユーザーの仕事に関連する分析チャートも表示されます。ホームページには、企業の管理者が設定した内容に応じ、Web ウィジェット、RSS フィード、およびその他の Web コンテンツも表示されることがあります。

ホームページからは、必要に応じてその他のページにドリルダウンして、さまざまな情報を管理することができます。

## リストページ

[リスト] ページには、ホームページで選択したリストに応じたレコードのサブセットが表示されます。[リスト] ページでは、次の操作を行えます。

- 複数のレコードを一目で確認する。
- 確認、削除、または更新するレコードを検索する。

- [リスト] ページのフィールドをインラインで更新する。
- 新しいレコードを作成する。
- アクションバーの [お気に入りリスト] セクションにリストを追加する。

また、各レコード名の横にあるレコードレベルのメニューを使用して、リストされたレコードに対して次の様々なアクションの一部またはすべてを実行できます。

- [編集] オプションを選択してレコードの [編集] ページを開く。このページを使用してレコードのすべてのフィールドを編集できます。
- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する。値が新規レコードに自動的にコピーされるフィールドは、企業の管理者が決定します。
- レコードを削除する。

## リスト管理ページ

[リスト管理] ページは、標準のフィルター済みリストに加え、自分用に作成したリスト、またはマネージャが従業員用として作成したリストを表示します。[リスト管理] ページでは、次の操作を行えます。

- リストを削除する。
- フィルター済みリスト全体を確認する。
- ユーザー自身またはマネージャが作成したリストを編集するか、他のフィルター済みリストを作成するプロセスを開始する。
- アクションバーの [お気に入りリスト] セクションに追加するリストを選択する。

## 詳細ページ

詳細ページには、1 つのレコードの情報が表示されます。ページの上部のセクションには、そのレコードのフィールドが表示されます。インライン編集が有効な場合は、これらのフィールドをインラインで更新できます。

レコードの詳細ページ下部で、メインレコードにリンクされているレコードのリストが含まれている関連情報セクションにアクセスできます。設定によって、関連情報セクションはリストまたはタブとして表示されます。詳細ページ上のリンクされたレコードの各関連情報リストには、1 レコードタイプにつき 5 レコードまで表示されます。リンクされたレコードのリストでは、レコードタイプ、およびレコードタイプに対するアクセスレベルの設定に応じて、次の一部またはすべてを実行できます。

- 特定のレコードタイプの全関連レコードのリストを開くことができます。
- メインレコードに追加のレコードをリンクできます。
- メインレコードにリンクされる新しいレコードを作成できます。
- すでにリンクされているレコードを確認できます。
- メインレコードにリンクされているレコードのフィールドを編集できます（インライン編集が有効な場合）。

関連情報セクションがタブで表示され、使用できるタブの数が多く、ブラウザウィンドウのページに収まらない場合は、タブの左右にある矢印をクリックしてタブをスクロールできます。

ユーザーの役割に [関連情報表示形式のパーソナライズ] 権限がある場合は、個人プロファイルの [関連情報形式] オプションを設定すると、関連情報セクションをリストまたはタブとして表示することを選択できます。個人プロファイルの [関連情



報形式] オプションが空白の場合は、ユーザーの役割のデフォルト設定が使用されます。ユーザーの役割の [関連情報形式] オプションが空白の場合は、企業のデフォルト設定が使用されます。

### ヘッドアップディスプレイを使用した関連情報セクションの表示

ヘッドアップディスプレイとは、そのページの関連情報セクションへのリンクのリストです。ブラウザウィンドウ下部でヘッドアップディスプレイを使用できる場合もあります。ヘッドアップディスプレイを使用可能にするには、ヘッドアップディスプレイ機能を有効化する必要があります。ヘッドアップディスプレイは、個人プロファイルの [ヘッドアップディスプレイ] オプションを設定することによって有効化または無効化できます。個人プロファイルの [ヘッドアップディスプレイ] オプションが空白の場合は、企業のデフォルト設定が使用されます。次の手順では、ヘッドアップディスプレイを使用する方法について説明します。

### ヘッドアップディスプレイを使用して関連情報セクションを表示するには

- 次の処理を 1 つ以上実行します。
  - ページをスクロールダウンしなくても、表示されているリンクをクリックすることで関連情報のリストまたはタブに移動します。
  - ディスプレイのマイナス記号 (-) をクリックしてヘッドアップディスプレイを折りたたみます。
  - プラス記号 (+) をクリックしてディスプレイを再度展開します。

ヘッドアップディスプレイの折りたたみまたは展開の設定は、再度変更するまでは、Oracle CRM On Demand からサインアウトして再度サインインしてもすべてのレコードタイプに対して維持されます。

**注：**個人プロファイルの [関連情報形式] オプションおよび [ヘッドアップディスプレイ] オプションの変更方法の詳細は、「[個人詳細の更新『652ページ』](#)」を参照してください。

### 詳細ページで実行できるタスク

詳細ページでは、次の操作も実行できます。

- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する（ほとんどのレコードタイプが対象）。値が新規レコードに自動的にコピーされるフィールドは、企業の管理者が決定します。
- 必要に応じて、詳細ページのセクションを展開したり折りたたんだりする。これらの設定は、再度変更するまでは、Oracle CRM On Demand からサインアウトして再度サインインしても維持されます。
- 詳細ページのアイコンをクリックし、アクションバーの [お気に入りのレコード] セクションにレコードを追加する。
- メモアイコンをクリックし、メモを追加したり、他のユーザーから送信されたメモを表示したりする。
- ユーザーの名前の上にポインタを移動すると、そのユーザーにメモを送信できます。「[他のユーザーへのメモの送信『103ページ』](#)」を参照してください。

[詳細] ページには、企業の管理者が設定するカスタム Web アプレットを含めることができます。これらの Web アプレットは、Web ウィジェット、RSS フィード、およびその他の Web コンテンツをページに埋め込むために使用されます。詳細については、「[カスタム Web アプレットについて](#)」を参照してください。



## 編集ページ

編集ページには、1つのレコードのフィールドが編集可能な形式で表示されます。このページでは、レコードの情報を更新できます。編集ページ上のレコードのフィールドは、詳細ページの上部のセクションに表示されるものと同じです。

編集ページと詳細ページの両方に、カスタム Web リンクフィールドを含めることができます。特定の Web リンクに対して、管理者は、編集ページに表示するか、詳細ページに表示するか、その両方に表示するかを指定できます。詳細については、「Web リンクの設定」を参照してください。

## アクションバーの表示または非表示

ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能になっている場合は、Oracle CRM On Demand にサインインするたびに [Oracle CRM On Demand] ページの左側にアクションバーが表示されます。Oracle CRM On Demand でのセッション中、必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。

**注：**企業の管理者は、各ユーザー役割にアクションバーのレイアウトを割り当てます。企業の管理者は、アクションバーをユーザー役割に対して使用不可にすることもできます。ユーザー役割に対してアクションバーが使用不可になっている場合、アクションバーは表示できません。

次の手順では、アクションバーを非表示または表示にする方法について説明します。

### アクションバーを非表示にするには

- アクションバーとページのメインセクションの間の領域をクリックします。

**ヒント：**アクションバーとページのメインセクションの間の領域にポインタを置くと領域の色が変わり、[アクションバーの非表示] ヒントが表示されます。

### アクションバーを表示するには

- ページの左側の領域をクリックします。

**ヒント：**ページの左側の領域にポインタを置くと領域の色が変わり、[アクションバーの表示] ヒントが表示されます。

## ホームページ（個人）

[ホームページ（個人）] には、1日の業務開始時に確認する必要がある情報が表示されます。このページでは、次の操作を行います。

- [今日のカレンダー] セクションで、アポイントのスケジュールをチェックする。
- [警告] セクションで、売上予想の提出などの締切り日を通知する時間依存警告を確認する。警告は企業の管理者が設定します。
- [オープンタスク] セクションで、締切日と優先順位（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）に基づいて並べ替えられたオープンタスクのリストをスキャンする。

**注：**企業の管理者が [優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- 最近作成されたレコードまたは最近変更されたレコードを確認する。

標準アプリケーションでは、[最近作成された見込み客] セクションに、最近作成された見込み客が表示されます。ユーザーまたは企業の管理者は、他のタイプのレコードが表示されるように [ホームページ (個人)] をカスタマイズできます。

- 自分に関連する分析を確認する。

[ホームページ (個人)] には、企業の管理者がこのホームページをどのように設定しているかに応じて、1 つ以上のレポートセクションが表示されます。標準的には、[ホームページ (個人)] に現四半期の商談の品質分析が表示されます (現四半期のパイプライン品質)。

- Web ウィジェット、RSS フィード、およびその他の Web コンテンツを表示する。

企業の管理者がセットアップした内容やページレイアウトに含まれているものに従って、[ホームページ (個人)] に埋め込まれた Web コンテンツを表示することができます。この Web コンテンツには、Google マップや企業ビデオ、RSS フィードなどの Web ウィジェットが含まれる場合があります。外部 Web コンテンツのセットアップ方法の詳細は、「カスタム Web アプレットについて」を参照してください。

企業の管理者は、[ホームページ (個人)] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれているユーザーも、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したりできます。

次の表では、[ホームページ (個人)] から実行できる一般的なタスクについて説明します。

操作	手順
<b>警告</b>	
すべての警告の表示	[警告] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。[警告] ページが開きます。
警告の表示	[警告] セクションで、警告のリンクをクリックします。[警告] ページが開き、警告の詳細が表示されます。
<b>アポイント</b>	
アポイントの作成	[今日のカレンダー] セクションで、[新規] をクリックします。[アポイント編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
アポイントレコードの確認	[今日のカレンダー] セクションで、確認するアポイントの [件名] リンクをクリックします。[アポイント詳細] ページが表示されます。
今月のアポイントの確認	[今日のカレンダー] タイトルバーの [31] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、該当する月のスケジュールが表示されます。
今週のアポイントの確認	[今日のカレンダー] タイトルバーの [7] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、該当する週のスケジュールが表示されます。
今日のアポイントの確認	[今日のカレンダー] セクションで、[カレンダーを表示] リンク、または [1] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、今日のアポイントが表示されます。
<b>レイアウト</b>	

操作	手順
「ホームページ（個人）」のレイアウトの変更	「ホームページ（個人）」の2つのセクションに表示される情報を変更するには、「レイアウトを編集」をクリックし、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
<b>レコード</b>	
<b>注：</b> 標準アプリケーションでは、「最近作成された見込み客」セクションに、最近作成された見込み客が表示されます。ユーザーまたは企業の管理者は、最近変更された取引先など、他のタイプのレコードが表示されるように「ホームページ（個人）」をカスタマイズできます。	
レコードの作成	レコードが表示されているセクションのタイトルバーで、「新規」をクリックします。「編集」ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
レコードの確認	レコードが表示されているセクションで、確認するレコードのリンクをクリックします。「レコード詳細」ページが表示されます。
レコードのリストの確認	レコードが表示されているセクションで、「リストを全表示」をクリックします。「レコードリスト」ページが表示されます。
<b>レポート</b>	
チャートの基準となるカテゴリの変更	表示される分析によっては、ドロップダウンリストをクリックして選択項目を変更できます。チャートと表には、選択したカテゴリに基づいてデータが表示されます。  標準アプリケーションでは、この操作を「現四半期のパイプライン品質」で行うことができます。
チャートまたは表のセグメントを構成するレコードの表示	表示される分析によっては、セグメントをドリルダウンしたり、そのカテゴリを構成するレコードにリンクして表示することができます。  標準アプリケーションでは、この操作を「現四半期のパイプライン品質」セクションで行うことができます。
<b>タスク</b>	
タスクの作成	「オープンタスク」セクションで、「新規」をクリックします。「タスク編集」ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
タスクレコードの確認	「オープンタスク」セクションで、確認するタスクの「件名」リンクをクリックします。「タスク詳細」ページが表示されます。

## 警告の確認

会社レベルの警告は「ホームページ（個人）」に表示されます。企業の管理者は警告を使用して、ミーティングの通知やポリシーの変更など、会社レベルの情報を一括送信できます。会社の売上予想が生成されるとき、その売上予想に情報が含まれている営業担当者にも警告が届きます。

### 警告を確認するには

**7** [ホーム] タブをクリックします。

**8** [警告] セクションで、次のことを実行できます。

- [ホームページ (個人)] に現在表示されている、確認したい警告のリンクをクリックします。

[警告] ページが開いて、その警告についての追加情報が表示されます。

- [リストを全表示] リンクをクリックします。

[Alerts (List) (警告 (リスト))] ページが開いて、ここから警告を選択したり、ドロップダウンリストからオプションを選択して表示する警告レコードのタイプを制限したり、警告用の独自のフィルター済みリストを作成したりできます。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- 警告フィールド
- [リストの使用](#) 『78ページ』

## メッセージセンターの使用

アクションバーの [メッセージセンター] では、ユーザー自身のメモ、他のユーザーからのメモ、およびレコードに関するメモのすべてを 1 つの場所で管理できます。したがって、メッセージセンターは Oracle CRM On Demand 内の通信と協力を効果的に促進します。

メッセージセンターには以下が含まれます。

- **ユーザー自身のために作成するメモ** : [メッセージセンター] では、ユーザー自身のためのメモを作成できます。このメモは、フォローアップするアクションを記録したり、後で参照する情報として役立ちます。これらのプライベートメモは、キーのアイコンによって示されます。
- **登録しているレコードのメモ** : メモ機能をサポートしているレコードタイプでは、[詳細] ページに移動して、レコードに追加された新しいメモを登録することによって、特定のレコードに関する会話を追跡できます。このため、[メッセージセンター] のすべてのメモのコピーを取得して、[メッセージセンター] からレコードに返答できます。取得するのは、レコードに追加された新しいメモのコピーのみで、レコードに対する他の変更に関するメモは取得しません。
- **他のユーザーによって送信されたメモ** : アプリケーションのページのユーザー名の横にあるメモアイコンをクリックして、別のユーザーがそのユーザーにメモを送信できます。この方法で送信されたメモは、この 2 人を表すアイコンによって示されます。

メッセージセンターには、メモ (押しピン) アイコンが含まれ、新規メッセージ数がメモアイコンの横に表示されます。

[メッセージセンター] のメモアイコンをクリックすると、メモのリストが表示されます。メモごとに、メモを作成したユーザーの名前が件名とともに、または件名がない場合はメモテキストの最初の部分とともに表示されます。メモの日付が表示され、メモが今日のものである場合は時刻が表示されます。

メモのリストでは、次の操作を行えます。

操作	手順
メモの表示	必要なメモにスクロールします。メモが登録しているレコードにリンクされている場合は、メモのリンクからレコードにドリルダウンすることができます。
新規メモの作成	「新規メモ」をクリックします。必要に応じて最初の行に件名を入力し、[保存]をクリックします。件名は任意であるため、件名を入力しない場合は、メモのテキストの最初の数文字が件名行にコピーされます。
メモへの返信	必要なメモにスクロールし、[返信]をクリックして、メモを入力します。[保存]をクリックすると、返信がメモを送信したユーザーの[メッセージセンター]に送信されます。[ポスト]を選択する場合、返信が関連する[詳細]ページにポストされ、レコードに登録されているすべてのユーザーに送信されます。
メモの削除	必要なメモにスクロールして、[削除]をクリックします。このアクションは、[メッセージセンター]からのメモのコピーを削除しますが、レコードの[詳細]ページの実際のメモは削除しません。
メモを送信したユーザーの詳細の表示	該当するメモまでスクロールダウンし、ユーザー名をクリックします。そのユーザーの[ユーザー詳細]ページが表示されます。

他のアプリケーションの Web ウィジェットとしてメッセージセンターに埋め込むことができます。詳細は、「[メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#) 『675ページ』」を参照してください。

メッセージセンターが Web ウィジェットとして埋め込まれると、[最新情報の更新] ボタンをクリックして、メッセージセンターを Oracle CRM On Demand からの最新メッセージで更新できます。

## RSS フィードアプレットの使用

Oracle CRM On Demand で、RSS フィードアプレットを使用して、ブログエントリー、ニュースヘッドライン、ポッドキャストなどの関心のある頻繁に更新されるコンテンツに登録することができます。たとえば、このコンテンツにより、CRM 情報を、登録しているニュースプロバイダからの情報で補うことができます。一般的なマーケットニュースをホームページに表示し、クライアントの従業員に固有のニュースや情報は、担当者の[詳細]ページ内に表示することができます。

Oracle CRM On Demand には、アプリケーションを中断せずにコンテンツを収集するフィードリーダーが、アプリケーションに組み込まれています。たとえば、市場関係のニュースを入手するために他の Web サイトにアクセスしなくても、情報が Oracle CRM On Demand 内に配信されるようにできます。フィードリーダーは、コンテンツ収集の他に、ユーザーおよびレコードフィールドのパラメータを受け取ることができます。

RSS フィードアプレットは、RSS フィードの URL が指定され、企業の管理者によって作成された一種のカスタム Web アプレットです。したがって、RSS フィードアプレットは、次の場所に表示することができます。

- ホームページ（個人）
- レコードタイプのホームページ
- レコードタイプの詳細ページ
- アクションバー

カスタム Web アプレットの詳細は、「[カスタム Web アプレットについて](#)」を参照してください。

アプレットがページまたはアクションバーに表示されていない場合は、ホームページレイアウト、詳細ページレイアウト、またはアクションバーレイアウトにアプレットを追加する必要があります。

企業の管理者は、RSS フィードアプレットが設定可能であることを指定することができます。この場合、[設定] リンクがアプレットとともに表示され、さまざまな RSS フィードが表示されるように、アプレットおよびアプレットに関連付けられた URL の名前を変更することができます。RSS フィードアプレットが設定可能でない場合は、[設定] リンクが表示されません。

企業の管理者は、少数の RSS フィードアプレットだけを設定可能にします。

企業の管理者が RSS フィードアプレットを削除する場合は、アプレットのカスタマイズされたバージョンもアプリケーションから削除されます。たとえば、ユーザーが自分のホームページ上に CNN ニュースフィードのアプレットを設定し、別のユーザーが自分のホームページ上に NBC ニュースフィードのアプレットを設定している場合、元の RSS フィードアプレットが削除されると、両方のユーザーがアプレットフィードにアクセスできなくなります。

### RSS フィードアプレットを設定するには

- 1 [設定] リンクをクリックします。
- 2 [名前] フィールドで、アプレットの名前を入力します。
- 3 [URL] フィールドで、URL を必要に応じて編集します。
- 4 [保存] をクリックします。

フィードは、設定された URL からのデータで最新情報に更新されます。

注：[デフォルトの使用] をクリックして、企業の管理者によって定義されている URL に戻すことができます。

## レコードの使用

このトピックでは、レコードを使用するための次の一般的な手順について説明します。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの検索](#) 『45ページ』
- [レコードのプレビュー](#) 『66ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [メインレコードからリンクされたレコードの更新](#) 『77ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [リストの作成と編集](#) 『83ページ』
- [リストのレコードのエクスポート](#) 『92ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『93ページ』
- [レコードの共有（チーム）](#) 『94ページ』
- [レコードのプライマリカスタムブックの変更](#) 『96ページ』
- [レコードの更新グループ](#) 『97ページ』 の"[レコードのグループの更新](#)"参照

- [レコードのマージ](#) 『98ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『112ページ』
- [ページに表示される情報の印刷](#) 『123ページ』

#### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [インポートツールとエクスポートツール](#)
- [データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) 『39ページ』

## データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について

Oracle CRM On Demand でのデータへのアクセスは、次のように、Oracle CRM On Demand でユーザーの役割に関連付けられたアクセス制御コンポーネントによって決まります。

- **権限。** 特定のビジネスデータまたは管理データにアクセスできるのは、ユーザーの役割にそのデータに対する権限が付与されている場合です。たとえば、ユーザーの役割にワークフローの管理権限が含まれる場合は、すべてのワークフロー設定データにアクセスできます。
- **レコードタイプアクセスおよびアクセスプロファイル。** 特定のレコードタイプのレコードにアクセスするには、次のように、ユーザーの役割およびアクセスプロファイルが適切に設定されている必要があります。
  - トップレベルのレコードタイプの場合は、そのレコードタイプへのアクセス権がユーザーの役割に付与されている必要があります。たとえば、取引先レコードにアクセスするには、ユーザーの役割に [取引先] レコードタイプへのアクセス権が付与されている必要があります。
  - レコードタイプにアクセスするには、アクセスプロファイルが必要です。また、アクセスプロファイルは、アクセス可能なデータに対して実行できる操作も制御します。たとえば、所有者アクセスプロファイルによって、所有する取引先レコードを編集する権限を付与でき、デフォルトアクセスプロファイルによって、所有していないが共有アクセスを使用して表示できる取引先レコードへの読み取り専用権限を付与できます。

**注：** 次の項で説明するように、アクセスプロファイルは様々なレコード共有メカニズムでも使用されます。

### レコード共有メカニズム

ユーザーは、次のレコード共有メカニズムを使用してレコードを共有できます。

- **企業のレポート階層。** たとえば、マネージャは部下のレコードを表示できます。
- **ユーザーの委任。** たとえば、ユーザーは、同じレポート階層に属さない別のユーザーにアクセスを委任できます。
- **カスタムブックメンバーシップ。** たとえば、様々なユーザーグループに対して、「*Hot Deals*」と呼ばれるカスタムブックに関連付けられた一連のレコードへのアクセス権を付与できます。
- **チームメンバーシップ。** たとえば、取引先レコードの所有者は、任意で一連のユーザーと取引先を共有できます。



- **グループメンバーシップ。** グループとは、複数ユーザーの定義済みのチームです。たとえば、グループのメンバーであるユーザーが担当者レコードの所有者になると、同じグループの他のすべてのメンバーも担当者チームに追加されます。グループの詳細は、「グループの管理」を参照してください。

**注：**ユーザーが数百万件以上のレコードを共有する大企業の場合は、カスタムブックを使用してデータを共有するのが最も効率的なデータ共有方法です。

## レコード所有権モード

カスタムブックをサポートするほとんどのレコードタイプについて、企業の管理者はレコードタイプのレコード所有権をユーザーモード、ブックモード、または混合モードに設定できます。企業のポリシー、およびレコードタイプに対して設定された所有権モードに応じて、レコードを直接所有したり、レコード共有メカニズムを使用してレコードにアクセスできます（その両方を組み合わせることも可能です）。レコード所有権モードは次のとおりです。

- **ユーザーモード。** レコードタイプがユーザーモードに設定された場合、そのレコードタイプの各レコードには所有者を割り当てる必要があります。ユーザーがレコードの「所有者」フィールドに関連付けられると、そのユーザーはレコードを所有します。レコードの詳細ページで「ブック」フィールドが使用可能な場合、「ブック」フィールドには、所有者に関連付けられたユーザーブックが表示されます。
- **ブックモード。** レコードタイプがブックモードに設定された場合、そのレコードタイプのレコードには所有者は割り当てられません。かわりに、各レコードにプライマリカスタムブックを関連付ける必要があります。カスタムブックはレコード共有メカニズムの 1 つであるため、プライマリカスタムブックをレコードに関連付けても、カスタムブックがレコードを所有することにはなりません。プライマリカスタムブックのレコードへの関連付けは、レコードが特定のユーザーに属するのではなく、主としてカスタムブックに属することのみを示します。ブックモードは、レコードが特定のカスタムブックに属することを示すレポートで役立ち、レコードが他のブックとも共有されている場合に複数回カウントされません。
- **混合モード。** レコードタイプが混合モードに設定された場合、そのレコードタイプのレコードは次のいずれかの方法で設定できます。
  - レコードは所有者または関連プライマリカスタムブックのいずれかがなくても設定できます。
  - レコードに所有者を割り当てることができます。
  - レコードにプライマリカスタムブックを関連付けることができます。

カスタムブックスクリプトをサポートしていないが所有者は必要なレコードタイプの場合、サポートの対象となるのは、レコード所有権のユーザーモードのみです。

すべてのレコード所有権モードで、レコードに割当済み所有者と関連プライマリカスタムブックの両方は設定できません。ただし、一部の所有権モードでは、レコードタイプでカスタムブックをサポートしている場合、追加のカスタムブックをレコードに割り当てることができます。

レコードの「詳細」ページに「ブック」フィールドが表示されている場合、そのフィールドには、次のように、ユーザーブックの名前またはレコードのプライマリカスタムブックが表示されたり、空白の場合があります。

- ユーザーがレコードを所有している場合、「ブック」フィールドには、レコード所有者のユーザーブックの名前が表示されます。
- ユーザーがレコードを所有していない場合、「ブック」フィールドには、レコードのプライマリカスタムブックが表示されるか、空白の場合があります。

企業の管理者は、レコードタイプに対して特定のフィールドを必須に指定することによって、レコード所有権モードを設定します。企業の管理者は、レコードタイプに対するレコード所有権モードを変更できます。レコード所有権モードの設定については、「レコード所有権モードの設定」を参照してください。



## レコードタイプに対するレコード所有権モードを変更するときの動作

レコードタイプに対するレコード所有権モードを別のモードに変更するときの動作は次のとおりです。

- そのレコードタイプの新しいレコードを作成するときは、新しい所有権モードに応じて、レコードの所有者を選択するか、またはプライマリブックを新規レコードに関連付けるように要求されます。
- 所有権モードを変更した後、最初にレコードを更新するユーザーは、変更を保存する前に、新しい所有権モードに応じてレコードの所有者またはプライマリブックを選択するように要求されます。次の表に、各状況の動作を示します。

古いモード	新しいモード	動作
ユーザーモード	ブックモード	[ブック] フィールドでプライマリカスタムブックを選択するように要求されます。
ユーザーモード	混合モード	[所有者] フィールドで所有者を選択するか、または [ブック] フィールドでプライマリカスタムブックを選択できますが、両方は選択できません。
ブックモード	ユーザーモード	[所有者] フィールドでユーザーを選択するように要求されます。
ブックモード	混合モード	[所有者] フィールドで所有者を選択するか、または [ブック] フィールドでプライマリカスタムブックを選択できますが、両方は選択できません。
混合モード	ユーザーモード	[所有者] フィールドでユーザーを選択するように要求されます。
混合モード	ブックモード	[ブック] フィールドでプライマリカスタムブックを選択するように要求されます。

さらに、レコードタイプに対するレコード所有権モードがユーザーモードから別のモードに変更された後のレコードの更新時に、既存のレコードの所有者がレコードから削除された場合の動作は次のとおりです。

- レコードタイプがチームをサポートしている場合は、レコードの前の所有者を除き、チームのすべてのメンバーがチームのメンバーとして残ります。この動作は、定義済みグループのメンバーであるチームメンバーの場合と同じです。つまり、レコードの前の所有者を除いて、グループのメンバー全員がチームのメンバーとして残ります。

**注：** [取引先] レコードタイプはこのルールに対する例外になります。取引先の前の所有者が定義済みグループのメンバーである場合は、そのグループのすべてのメンバーがチームから削除されます。定義済みグループのメンバー以外のチームメンバーは、他のレコードタイプの場合と同様に、チームのメンバーとして残ります。

- すでに所有者が設定されている活動を更新して [所有者] フィールドをクリアすると、その活動は前の所有者のカレンダーに表示されなくなります。ただし、その活動は、ユーザーがレコードの [詳細] ページからアクセスする関連活動のリストには表示されます。ブックメンバーシップを使用してレコードにアクセスできるすべてのユーザー（レコードの前の所有者を含む）は、必要に応じて、オープン活動または完了活動の関連リストに活動を表示できます。

## レコードの作成

レコードは、アプリケーション内のさまざまなエリアから作成できます。どのエリアを選択するかは、次のような状況によって異なります。

- 作業中のレコードとは無関係のポップアップウィンドウでレコードを作成する。アプリケーションのメインのエリア内での位置を見失うことはありません。
- ホームページ、リスト、詳細の各ページで、[新規] ボタンをクリックしてレコードを作成する。各ページでは、他の状況と同じフォームが表示されますが、フォーカスが現在のページから編集ページに移動します。作業していたページに戻るには、[戻る] リンクを使用する必要があります。
- 現在作業中のレコードに自動的にリンクされる別のレコードタイプのレコードを作成する。

次の方法で新しいレコードを作成することもできます。

- レコードをインポートする。
  - インポートアシスタントを使用して外部 **CSV** (カンマで区切られた形式のデータ) ファイルからレコードをインポートする (ユーザー役割に [個人インポート] 権限が含まれる場合)
  - **Oracle Data Loader On Demand** クライアントユーティリティを使用する
  - **Web** サービスを使用して他のアプリケーションとレコードを同期する

インポートできるレコードのタイプは、ユーザーの役割に割り当てられている権限によって異なります。外部 **CSV** ファイルおよびその他の外部ソースからレコードをインポートする方法の詳細は、「インポートツールとエクスポートツール」を参照してください。

- 見込み客レコードを変換する方法。[見込み客を変換] ページで選択したオプションに基づいて見込み客レコードを変換することで、次の 1 つ以上のレコードを作成できます。
  - 取引先レコード
  - 担当者レコード
  - 商談レコード

見込み客の変換方法の詳細は、「[見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#) [176ページ]」を参照してください。

- 取引交渉登録レコードを変換する方法。[取引交渉登録の変更] ページで選択したオプションに基づいて取引交渉登録レコードを変換することで、次の 1 つ以上のレコードを作成できます。
  - 取引先レコード
  - 担当者レコード
  - 商談レコード

取引交渉登録の変換方法の詳細は、「[取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#) [377ページ]」を参照してください。

**ヒント:** レコードの重複を避けるため、そのレコードが存在していないことを検索して調べてから、新しいレコードを作成します。詳細は、「[レコードの検索](#) [45ページ]」を参照してください。

**注:** フィールド名の横にあるアスタリスク (\*) は、必須フィールドであることを示します。

### 【作成】セクションを使用してレコードを作成するには

- 1 任意のページから、アクションバーの【作成】セクションに移動します。
- 2 リストから、レコードタイプのリンクをクリックします。
- 3 【新規レコード】フォームで、レコード情報を入力します。
- 4 レコードを保存します。

### ホームページ、リスト、または詳細ページからレコードを作成するには

- 1 これらのいずれかのページで、タイトルバーの【新規】ボタンをクリックします。
- 2 【編集】ページで、レコード情報を入力します。
- 3 レコードを保存します。

### 選択したレコードにリンクされているレコードを作成するには

- 1 レコードを選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。
- 2 【レコード詳細】ページで、適切なセクションまでスクロールダウンします。
- 3 そのセクションのタイトルバーで【新規】または【追加】をクリックします。
- 4 【編集】ページで、レコード情報を入力します。
- 5 レコードを保存します。

## レコード情報の入力

レコードの作成時には、一部のフィールドに情報を直接入力するか、ドロップダウンリストから値を選択することができます。また、一部のフィールドでは、フィールドの右側のアイコンをクリックすると、値を選択または入力できるウィンドウが表示されます。クリックできるのは次のアイコンです。

- **【電話】アイコン**。電話番号を入力できます。
- **【カレンダー】アイコン**。日付を選択できます。
- **【通貨】アイコン**。通貨を検索および選択できます。
- **【ルックアップ】アイコン（虫めがね）**。1つまたは複数のレコードを検索および選択できます。レコードは作成中のレコードに関連付けられます。【ルックアップ】アイコンは複数選択ピックリストフィールドの値を選択する場合にも使用されます。

## 複数選択ピックリストについて

複数選択ピックリストは、複数の値を選択できるピックリストです。複数選択ピックリストの [ルックアップ] アイコンをクリックすると、ポップアップウィンドウが表示されます。このウィンドウでは、[利用可能] リストから [選択済み] リストに値を移動することにより、必要な値を選択できます。[選択済み] リストの値を並べ替えることもできます。

複数選択ピックリストがサポートされているのは次のレコードタイプです。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- カスタムオブジェクト 01
- カスタムオブジェクト 02
- 見込み客
- 商談
- パートナー
- サービスリクエスト

## 電話番号フィールドについて

電話フィールドの横に電話アイコンがあります。アイコンをクリックすると電話確認ウィンドウが開き、次の操作を実行できます。

- 電話番号の国を選択します。
- 市外局番を入力します。
- 市内電話番号を入力します。
- 内線番号を入力します（存在する場合）。

電話番号を保存するとき、Oracle CRM On Demand では、入力した電話番号に次の両方のプレフィックスを付けます。

- 国外に発信するための国際アクセスコードを表すプラス記号 (+)。

ユーザーレコードの [ロケール] 設定が「英語 - 米国」の場合、プラス記号は **011** 国際アクセスコードを表します。  
ユーザーレコードの [ロケール] 設定が「フランス語 - フランス」の場合、プラス記号は **00** 国際アクセスコードを表します。

- 電話について選択した国の国別通話コード。

たとえば、電話番号の国としてスペインを選択した場合、Oracle CRM On Demand ではプラス記号に追加してプレフィックス **34** を付けます。

**ヒント:**ある国の国別通話コードを確定する場合は、電話アイコンをクリックし、国を選択し、情報を保存できます。その国の国コードが [電話] フィールドに表示されます。

## 住所フィールドについて

各国に固有の情報に対応するために、住所についてはさまざまなフィールドが表示されます。たとえば、取引先の請求先住所の [国] として [日本] を選択した場合は、他の住所フィールドが、[丁目]、[区]、[市/郡] などの日本の住所に必要なフィールドに変更されます。

通常、住所は特定のレコードタイプで保存されます。ただし、一部の住所は、レコードを別のレコードにリンクすると継承されます。たとえば、取引先の請求先や出荷先の住所を入力した場合、その取引先を担当者にリンクすると、その取引先の請求先住所が「担当者詳細」ページに表示されます。

企業の管理者によって、アプリケーションに「住所」セクションが追加されると、取引先や担当者のレコードなど、住所の追加的な情報を追跡できます。担当者の住所を追跡する場合、その住所は常に、「住所（2）」セクションに入力した住所となります。

## レコードの検索

Oracle CRM On Demand では複数通りの方法でレコードを検索できます。

- [アクションバーでのレコードの検索](#) 『57ページ』
- [\[高度な検索\]の使用](#) 『58ページ』
- [リストページでのレコードの検索](#) 『62ページ』
- [ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#) 『62ページ』

### 関連トピック

レコードの検索の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [キーワード検索について](#) 『54ページ』
- [キーワード検索のデフォルトの検索フィールド](#) 『55ページ』
- [ターゲット検索について](#) 『45ページ』
- [フィルター条件について](#) 『48ページ』
- [フィルター値について](#) 『53ページ』
- [複数選択ピックリストの検索について](#) 『54ページ』
- [ブックセレクトの使用](#) 『65ページ』

## ターゲット検索について

Oracle CRM On Demand では、ターゲット検索とキーワード検索の 2 種類の検索を実行できます。企業の管理者は、企業プロフィールページで検索タイプを選択して、企業がデフォルトで使用する検索のタイプを決定します。検索タイプは「ターゲット検索」をお勧めします。キーワード検索については、「[キーワード検索について](#) 『54ページ』」を参照してください。

Oracle CRM On Demand では、次のようにいくつかの場所でターゲット検索を使用できます。

- **アクションバーの「検索」セクション。** 企業のアクションバーの「検索」セクションでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。アクションバーでのレコードの検索の詳細は、「[アクションバーでのレコードの検索](#) 『57ページ』」を参照してください。
- **ルックアップウィンドウ。** 作業中のレコードにリンクするレコードを検索するルックアップウィンドウでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。ルックアップウィンドウでのレコードの検索の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#) 『62ページ』」を参照してください。

- **Oracle CRM On Demand の「高度な検索」ページ。**「高度な検索」ページでは、検索のタイプは次のように、選択したオプションによって異なります。

- 複数のレコードタイプを検索する場合、検索はキーワード検索となります。
- 単一のレコードタイプを検索する場合、検索はターゲット検索となります。

高度な検索の詳細は、「[「高度な検索」の使用](#)『58ページ』」を参照してください。

- **リストページのクイックフィルターフィールド。**リストページのクイックフィルターフィールドを使用した検索は、企業のデフォルトの検索タイプとしてキーワード検索が選択されている場合でも、常にターゲット検索になります。

ターゲット検索の場合は、ユーザーの役割に基づいて、次のように、検索できるレコードタイプ、および各レコードタイプで検索できるフィールドが決まります。

- レコードタイプに対するユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、企業の管理者が検索フィールドを使用可能にしていない場合の動作は次のとおりです。
  - アクションバーの「検索」セクションで、そのタイプのレコードを検索できません。
  - そのレコードタイプの高度な検索の検索基準を指定できません。検索基準を指定せずに高度な検索を実行すると、ユーザーの役割およびアクセス設定によって表示可能な、そのレコードタイプのすべてのレコードが返されます。
  - ルックアップウィンドウでクイックフィルターフィールドを使用できません。
  - そのレコードタイプのレコードのリストに対して検索基準を指定できません。リストの作成と編集の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。
- すべてのレコードタイプについて、企業の管理者がレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで使用可能にしたフィールドに応じて、アクションバーの「検索」セクションおよびルックアップウィンドウのクイックフィルターフィールドに複数の検索フィールドが表示される場合があります。
- ユーザーの役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで企業の管理者が使用可能にしたすべてのフィールドを次の場所で検索できます。
  - アクションバー
  - ルックアップウィンドウ
  - 高度な検索

**注：**企業の管理者が、「検索」および「リスト」のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、フィールドが次の両方の条件を満たす場合のみ、アクションバー、ルックアップウィンドウ、または高度な検索でフィールドを検索できます。
  - レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、フィールドが使用可能であること。
  - 該当するレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた「詳細」ページレイアウトにフィールドが表示されていること。ユーザーの役割に動的ページレイアウトが定義されている場合は、少なくともその動的ページレイアウトの1つにフィールドが表示されている必要があります。

**注：**動的レイアウトは、レコードの特定のフィールドで選択したピックリスト値に基づいて、レコードタイプが同じ様々なレコードに対して異なるフィールドセットを表示するページレイアウトです。

ターゲット検索では、検索フィールドに指定した値が、選択したレコードタイプのレコード内での対応する値に一致するレコードを返します。この検索では、入力した各値について一致が見つかったレコードのみが表示され、これは検索フィールド間に **AND** 条件を使用するのと同じです。検索フィールドを空白のままにすると、そのフィールドは検索で考慮されません。

レコードタイプに対するユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトに基づいて、そのレコードタイプの検索で返されるレコードのリストにカラムとして表示されるフィールドが決まります。

**注:**アクションバーからの検索では、フィールドに **NULL** 値を指定できません。**NULL** 値を指定するには、[高度な検索]を使用する必要があります。詳細は、「[高度な検索]の使用 『58ページ』」を参照してください。

### ターゲット検索のワイルドカードについて

デフォルトでは、ターゲット検索フィールドに入力されるすべての検索値には、ワイルドカード、つまりアスタリスク (\*) が追加されるため、検索文字列にワイルドカードを追加する必要はありません。検索値の前にワイルドカードを付けるか、検索値の間にワイルドカードを使用できます。値が事前に決定されているピックリストではワイルドカードを使用できません。たとえば、取引先レコードのターゲット検索では、デフォルトの検索レイアウトの場合は[取引先名] フィールドと[所在地] フィールドに検索文字列を入力できます。これらの両方のフィールドでは大文字と小文字が区別されません。[取引先名] フィールドに「C」と入力し、[所在地] フィールドに「Head」と入力すると、ターゲット検索式では次のように解釈されます。

[取引先名] が **C\***で、[所在地] が **Head\***のすべての取引先を表示する

検索では、[取引先名] が文字「C」（大文字および小文字）で始まり、[所在地] フィールドの値が「Head」（大文字と小文字の任意の組合せ）という語で始まるすべての取引先を返します。

**注:** ワイルドカードを使用すると、検索のパフォーマンスに影響を与えます。検索値の前にワイルドカードを使用する検索が最も低速になります。

次のセクションで説明するように、完全一致検索の場合、ワイルドカードの使用に制限があります。

### 完全一致の検索について

検索するレコードのフィールドの正確な値が判明している場合は、検索文字列の前に等号 (=) を付けることによって完全一致を検索できます。検索文字列の前に等号を付けた場合、ターゲット検索の動作は次のようになります。

- ワイルドカードが検索文字列の末尾に追加されません。

大文字と小文字が区別される検索フィールドの場合は、検索文字列の完全一致が返されます。大文字と小文字が区別されない検索フィールドの場合は、大文字と小文字が混在した一致が返されます。

たとえば、[取引先名] フィールドの検索値として「=Acme」と入力すると、[取引先名] は大文字と小文字を区別しないフィールドであるため、検索では取引先名が「Acme」、「ACME」、または大文字と小文字が混在したその他の種類のすべての取引先レコードが返されます。検索では、取引先名に「Acme」という語が含まれていても、「Acme Inc」、「Acme Incorporated」、「Acme SuperStore」などの他の文字が含まれるレコードは返されません。

- 検索文字列でワイルドカードを明示的に使用した場合、そのワイルドカードはテキストとして処理されます。

たとえば、取引先名が「Acme\*」および「Acme Super Store」という 2 つの取引先レコードがあるとします。[取引先名] 検索フィールドに「=Acme\*」と入力すると、検索では取引先名が「Acme\*」のレコードが返されます。検索では、取引先名が「Acme Super Store」のレコードは返されません。

- レコード内のフィールド値が等号で始まる場合は、検索フィールドに入力した 2 番目の等号のみが検索文字列の一部として処理されます。

たとえば、取引先名が「=Acme Super Store」および「Acme Super Store」という 2 つの取引先レコードがある  
とします。[取引先名] 検索フィールドに「==Acme Super Store」と入力すると、検索では取引先名が「=Acme  
Super Store」のレコードが返されます。検索では、取引先名が「Acme Super Store」のレコードは返されません。

検索文字列の前に等号を使用することには、次の制限事項が適用されます。

- 「電話」フィールドタイプの検索フィールドでは、検索文字列の前に等号を使用できません。
- ピックリスト検索フィールドでは、値の前に等号を付けることができません。

## フィルター条件について

検索では、次の表に示すように、検索フィールドのデータタイプによって使用できるフィルター条件が異なります。

データタイプ	使用可能なフィルター条件
数字、整数、パーセント、通貨	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 間</li><li>■ 等しい</li><li>■ より大きい</li><li>■ より小さい</li><li>■ NULL である</li><li>■ NULL でない</li><li>■ 等しくない</li><li>■ 間以外</li></ul>



データタイプ	使用可能なフィルター条件
日付、時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 間</li> <li>■ 等しい</li> <li>■ 過去 90 日</li> <li>■ 次の 90 日</li> <li>■ 当該日</li> <li>■ 以降</li> <li>■ 以前</li> <li>■ 今日*</li> <li>■ 昨日*</li> <li>■ 明日*</li> <li>■ 過去?日</li> <li>■ 次の?日</li> <li>■ 先週*</li> <li>■ 来週*</li> <li>■ 今週*</li> <li>■ 先月*</li> <li>■ 来月*</li> <li>■ 今月*</li> <li>■ 今四半期*</li> <li>■ 前四半期*</li> <li>■ 次四半期*</li> <li>■ 今年*</li> <li>■ 来年*</li> <li>■ 昨年*</li> <li>■ NULL である*</li> <li>■ NULL でない*</li> <li>■ 等しくない</li> <li>■ 間以外</li> </ul> <p>アスタリスク (*) が付いた条件の場合、その条件が選択されると値フィールドは無効です。</p> <p>条件が「過去?日」および「次の?日」の場合、変数?はフィルター値フィールドで選択された日数</p>

データタイプ	使用可能なフィルター条件
	に置き換えられます。
チェックボックス	<ul style="list-style-type: none"><li>■ オン</li><li>■ オフ</li></ul>
ピックリスト	<ul style="list-style-type: none"><li>■ すべての値を含む</li><li>■ 少なくとも 1 つの値を含む</li><li>■ どの値も含まない</li><li>■ 等しい</li><li>■ NULL である</li><li>■ NULL でない</li></ul>

データタイプ	使用可能なフィルター条件
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 等しくない</li> </ul>
テキスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 間</li> <li>■ すべての値を含む</li> <li>■ 少なくとも 1 つの値を含む</li> <li>■ どの値も含まない</li> <li>■ 等しい</li> <li>■ より大きい</li> <li>■ より小さい</li> <li>■ NULL である</li> <li>■ NULL でない</li> <li>■ 等しくない</li> <li>■ 開始文字</li> <li>■ この文字から開始しない</li> <li>■ に類似する</li> <li>■ に類似しない</li> <li>■ 間以外</li> </ul>
電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 開始文字</li> <li>■ 間</li> <li>■ すべての値を含む</li> <li>■ 少なくとも 1 つの値を含む</li> <li>■ どの値も含まない</li> <li>■ 等しい</li> <li>■ より大きい</li> <li>■ より小さい</li> <li>■ 等しくない</li> </ul>

## フィルター条件の使用方法

次の表では、さまざまなフィルター条件と演算子を使用する方法について説明します。

使用条件/演算子	データタイプ	検索対象の値	結果
----------	--------	--------	----

使用条件/演算子	データタイプ	検索対象の値	結果
間	数値または日付	カンマで区切られた 2 つの値	A から B までの値を持つレコードが表示されます (A および B と等しい値は除外されます)。
すべての値を含む (等しい)	テキスト、数値、または日付	1 つの値またはカンマで区切られた複数の値	値と完全に一致するレコードが表示されます。アプリケーションでは、値のサブストリング、または値が同じでも大文字小文字が異なる値は取得しません。
少なくとも 1 つの値を含む	テキストのみ	1 つの値またはカンマで区切られた複数の値	<p>値と部分的に一致するレコードが表示されます (Substring の一致が可能)。たとえば、<i>Brown</i> と入力すると、<i>Browns Trucking</i>、<i>Browning Equipment</i>、<i>Lester Brown Car Wash</i> などの値を持つレコードが取得されます。</p> <p><b>注：</b> この動作はフィルター済みリストのみに適用され、[少なくとも 1 つの値を含む] 条件を使用する <b>Oracle CRM On Demand</b> の他のエリアには適用されません。</p> <p>また、この条件を使用すると、部分一致検索が行われるため、レコードの取得に時間がかかります。</p>
どの値も含まない (等しくない)	テキスト、数値、または日付	1 つの値またはカンマで区切られた複数の値	値と一致しないレコードが表示されます。これは、すべての値を含むの逆です。
等しい	テキスト、数値、または日付	各行に 1 つの値。値を追加するには、演算子 OR を使用し、別の行を追加します。	値と一致するレコードが表示されます。
より大きい	数値または日付	1 つの値	入力した値より大きい値を持つレコードが取得されます。
より小さい	数値または日付	1 つの値	入力した値より小さい値を含むレコードが取得されます。
<b>演算子</b>			
AND	テキスト、数値、または日付	複数の条件	<p>指定されたすべての条件に当てはまるレコードが表示されます。</p> <p>たとえば、「クローズ日&gt;10/01/2003 AND 売上&gt;500000」と指定すると、両方の条件に一致するレコードが返されます。</p>

使用条件/演算子	データタイプ	検索対象の値	結果
OR	テキスト、数値、または日付	任意の条件	<p>少なくとも 1 つの条件に一致するレコードが表示されます。</p> <p>たとえば、「業種=Energy OR 請求先住所=CA」と指定すると、これらの条件のどちらかに一致するレコードが返されます。</p>

## フィルター値について

レコードの検索時には、選択したフィルター条件に応じて、フィルター値を指定する必要があります。

検索用のフィルター値を入力する場合は、次のガイドラインに従ってください。

■ 次のいずれかの条件では、カンマを使用して値リストの各値を区切ります。

- すべての値を含む
- 少なくとも 1 つの値を含む
- どの値も含まない

■ 次のいずれかの条件では、1 つの値の中でカンマを使用しません。

- すべての値を含む
- 少なくとも 1 つの値を含む
- どの値も含まない

カンマは、値リスト内でセパレータとして処理されるため、カンマ自体を値内で使用することはできません。フィルターの値にカンマが含まれている場合は、他の条件の組合せを使用して必要なフィルターを作成します。

■ 数値の場合、カンマは、千の単位を表すために使用しません。

■ [少なくとも 1 つの値を含む] 条件では語句の一部を指定できますが、他の条件で語句の一部を指定しても目的のレコードを取得できません。

**注:** この動作は、[少なくとも 1 つの値を含む] 条件を使用するフィルター済みリストのみに適用され、Oracle CRM On Demand の他のエリアには適用されません。

■ 日付は、会社で使用している形式で入力してください。ただし、年は 2003 のように 4 桁で入力してください。

■ 通貨は、カンマやドル記号 (\$) などの記号を省略します。

## フィルター値とワイルドカードの使用

テキストフィールドと電話フィールドの検索にワイルドカード文字 (\*および?) が使用できるのは、フィルター条件が [開始文字] の場合のみです。

**注意:** 大量のデータの検索にアスタリスク (\*) を使用すると、検索に時間がかかることがあります。

ワイルドカードは、次のタイプの検索で使用できます。

- [高度な検索] の [検索基準] セクション
- リスト作成ページおよびリストの編集ページの [検索基準] セクション
- リストページのアルファベット文字検索機能
- リストページのクイック検索
- アクションバーの [検索] セクション

電話番号フィールドでは、たとえば特定の市外局番に該当するすべての電話番号を検索できます。この操作を行うには、[電話] アイコンをクリックし、[電話番号] ポップアップに市外局番を入力し、[市内電話番号] フィールドにアスタリスク (\*) のワイルドカードを入力します。

## 複数選択ピックリストの検索について

複数選択ピックリストフィールドのすべての値に対して検索およびクエリーを実行できます。複数選択ピックリストは、レコード情報を入力するときに複数の値を選択できるピックリストです。

複数選択ピックリストフィールドは、ターゲット検索結果のカラム、およびターゲット検索のフィルター基準のカラムとしてサポートされています。

以下に、フィルター基準およびフィルター条件の複数選択ピックリスト値によって、レコードが見つかる場合を説明します。

- **すべての値を含む**：指定したすべてのフィルター値が検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致する場合に、レコードが見つかります。
- **少なくとも 1 つの値を含む**：指定したフィルター値のいずれかが検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致する場合に、レコードが見つかります。
- **どの値も含まない**：指定したどのフィルター値も検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致しない場合、レコードが見つかりません。

## キーワード検索について

Oracle CRM On Demand では、ターゲット検索とキーワード検索の 2 種類の検索を使用できます。企業の管理者は、企業プロフィールページで検索タイプを選択して、企業がデフォルトで使用する検索のタイプを決定します。検索タイプは「ターゲット検索」をお勧めします。ターゲット検索の詳細は、「[ターゲット検索について](#) **『45ページ』**」を参照してください。

Oracle CRM On Demand では、次のようにいくつかの場所でキーワード検索を使用できます。

- **アクションバーの [検索] セクション**。企業のアクションバーの [検索] セクションでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。アクションバーでのレコードの検索の詳細は、「[アクションバーでのレコードの検索](#) **『57ページ』**」を参照してください。
- **ルックアップウィンドウ**。作業中のレコードにリンクするレコードを検索するルックアップウィンドウでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。ルックアップウィンドウでのレコードの検索の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#) **『62ページ』**」を参照してください。
- **Oracle CRM On Demand の [高度な検索] ページ**。[高度な検索] ページでは、検索のタイプは次のように、選択したオプションによって異なります。
  - 複数のレコードタイプを検索する場合、検索はキーワード検索となります。

- 単一のレコードタイプを検索する場合、検索はターゲット検索となります。

高度な検索の詳細は、「[\[高度な検索\]の使用](#)『58ページ』」を参照してください。

**注：**リストページのクイックフィルターフィールドを使用した検索は、企業のデフォルトの検索タイプとしてキーワード検索が選択されている場合でも、常にターゲット検索になります。

企業の管理者が企業の検索タイプとしてキーワード検索を選択した場合は、アクションバーの「検索」セクションおよびルックアップウィンドウに検索フィールドが1つのみ表示されます。キーワード検索では、検索フィールドに入力したテキストとの一致を見つけるために特定のフィールドが検索されます。入力したテキスト文字列はデフォルトの各フィールドに対してOR条件を使用して評価され、いずれかの検索対象フィールドでその文字列が見つかったレコードがすべて表示されます。たとえば、サービスリクエストレコードのキーワード検索では、「サービス番号」フィールドと「主題」フィールドが検索されます。アクションバーの「検索」フィールドに「1234」という値を入力すると、次のようなレコードが表示されます。

- サービスリクエスト番号「12345」、「01234」など、「サービス番号」フィールドの値に「1234」という文字列が含まれているすべてのレコード。
- 「顧客から製品番号 1234 に関する問題が報告されました」など、「主題」フィールドのテキストに「1234」という文字列が含まれているすべてのレコード。

一部のレコードタイプではキーワード検索がサポートされていません。キーワード検索がサポートされているレコードタイプのリストと、キーワード検索で各レコードタイプについて検索されるフィールドの詳細は、「[キーワード検索のデフォルトの検索フィールド](#)『55ページ』」を参照してください。

## キーワード検索のデフォルトの検索フィールド

Oracle CRM On Demand では、次のようにいくつかの場所でキーワード検索を使用できます。

- **アクションバーの「検索」セクション。**企業のアクションバーの「検索」セクションでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。アクションバーでのレコードの検索の詳細は、「[アクションバーでのレコードの検索](#)『57ページ』」を参照してください。
- **ルックアップウィンドウ。**作業中のレコードにリンクするレコードを検索するルックアップウィンドウでは、企業の管理者が企業用に選択した検索のタイプに基づいて、キーワード検索またはターゲット検索のいずれかが使用されます。ルックアップウィンドウでのレコードの検索の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#)『62ページ』」を参照してください。
- **Oracle CRM On Demand の「高度な検索」ページ。**「高度な検索」ページでは、検索のタイプは次のように、選択したオプションによって異なります。
  - 複数のレコードタイプを検索する場合、検索はキーワード検索となります。
  - 単一のレコードタイプを検索する場合、検索はターゲット検索となります。

高度な検索の詳細は、「[\[高度な検索\]の使用](#)『58ページ』」を参照してください。

**注：**リストページのクイックフィルターフィールドを使用した検索は、企業のデフォルトの検索タイプとしてキーワード検索が選択されている場合でも、常にターゲット検索になります。

キーワード検索とターゲット検索の詳細は、「[キーワード検索について](#)『54ページ』」および「[ターゲット検索について](#)『45ページ』」を参照してください。

ターゲット検索はすべてのレコードタイプでサポートされますが、キーワード検索は一部のレコードタイプではサポートされません。次の表に、キーワード検索をサポートするレコードタイプを示します。この表では、キーワード検索で Oracle CRM On Demand が検索するフィールドを、レコードタイプごとに示します。

レコードタイプ	検索されるフィールド
取引先	取引先名、所在地
アポイント	主題
キャンペーン	ソースコード、キャンペーン
担当者	名前 (姓)、名前 (名)、電子メール
カスタムオブジェクト 01	名前、クイック検索 1、クイック検索 2
カスタムオブジェクト 02	名前、クイック検索 1、クイック検索 2
カスタムオブジェクト 03	名前、クイック検索 1、クイック検索 2
見込み客	名前 (姓)、名前 (名)
商談	商談
製品	製品名、製品カテゴリ、状態
サービスリクエスト	SR 番号、件名
解決策	解決策 Solution~Singular  ID、タイトル
タスク	主題
ユーザー	名前 (姓)、名前 (名)、電子メール
<b>Oracle CRM On Demand High Tech Edition および Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition の場合のみ存在します。</b>	
資金	資金名、状態
資金リクエスト	資金リクエスト名、状態
<b>Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition の場合のみ存在します。</b>	
パートナー	パートナー名、所在地
<b>Oracle CRM On Demand Automotive Edition の場合のみ存在します。</b>	
自動車ディーラー	名前、部署
車両	車両識別番号
<b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。</b>	
医療教育イベント	名前、所在地



レコードタイプ	検索されるフィールド
<b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。</b>	
世帯	世帯名称
ポートフォリオ	口座番号

## アクションバーでのレコードの検索

アクションバーの「検索」セクションを使用して、レコードを検索できます。取引先、担当者などを新規に作成する場合は、それらのレコードがすでに存在しているかどうかを事前に確認すると効率的です。アクションバーの「検索」セクションの最初のフィールドでは、検索対象のレコードタイプを指定します。「すべて」を選択してすべてのレコードタイプを検索するか、または個々のレコードタイプを選択できます。「検索」セクションに対してデフォルトのレコードタイプを設定できます。詳細は、「[デフォルトの検索レコードタイプの設定](#)『660ページ』」を参照してください。

**注：**ユーザーの役割および企業が使用する検索タイプに基づいて、アクションバーの「検索」セクションで検索できるレコードタイプが決まります。

## 様々なタイプの検索について

単一のレコードタイプを検索すると、検索結果はリストページに表示され、ユーザーはレコードのリストを使用できます。Oracle CRM On Demand のリスト管理機能を使用すると、リストの絞り込みを実行したり、検索結果を新規リストとして保存できます。レコードリストの管理の詳細は、「[リストの使用](#)『78ページ』」を参照してください。すべてのレコードタイプを検索する場合、検索結果ページには、検索で見つかったレコードタイプごとに異なるセクションが表示されます。テキストベース検索フィールドを使用して検索すると、入力フィールドに「大文字と小文字を区別」というテキストがグレーで表示される場合を除き、大文字と小文字は区別されません。このグレーのテキストはユーザーがフィールドをクリックすると消えます。

「高度な検索」ページに移動すると、一度に複数のレコードタイプを検索したり、日付フィールドを使用して検索できます。また、高度な検索では高度なフィルター機能も使用できます。詳細は、「[高度な検索の使用](#)『58ページ』」を参照してください。

Oracle CRM On Demand では、ターゲット検索とキーワード検索の 2 種類の検索がサポートされています。企業の管理者は、企業プロフィールページで検索タイプを選択して、企業がデフォルトで使用する検索のタイプを決定します。一般に、ターゲット検索の方がクエリーのパフォーマンスに優れています。キーワード検索とターゲット検索の詳細は、「[ターゲット検索について](#)『45ページ』」および「[キーワード検索について](#)『54ページ』」を参照してください。

**注：**ターゲット検索の場合にのみ、アクションバーの「検索」セクションにブックセクタが表示されます。ブックセクタを使用すると、特定のユーザーブック（通常はユーザーと呼ばれる）またはカスタムブック（通常はブックと呼ばれる）に属しているレコードのみが検索されるように、検索を絞り込むことができます。詳細は、「[ブックセクタの使用](#)『65ページ』」を参照してください。

次の手順で、アクションバーでレコードを検索する方法を説明します。

### アクションバーでレコードを検索するには

- 1 アクションバーが非表示の場合は表示します。

アクションバーの表示および非表示については、「[アクションバーの表示または非表示](#) 『33ページ』」を参照してください。

- 2 アクションバーの「検索」セクションの最初のフィールドで、レコードタイプを選択するか、または「すべて」を選択して検索対象として有効なすべてのレコードタイプを選択します。

**注：**すべてのレコードタイプを検索するオプションを選択すると、カスタムオブジェクト **01**、**02**、および **03** レコードタイプが検索に含まれますが、カスタムオブジェクト **04** 以降のレコードタイプは含まれません。検索対象として有効なすべてのレコードタイプを検索すると、1 つのレコードタイプを検索するより検索速度が遅くなります。

- 3 設定に応じて、単一のテキストフィールド、または複数のテキストフィールドのいずれかに検索対象の値を入力します。

- 4 「検索」をクリックします。

**ヒント:** 検索要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示される場合、「高度な検索」を使用して条件をさらに絞り込むことができます。詳細は、「[高度な検索の使用](#) 『58ページ』」を参照してください。検索およびリストの最適化に関する詳細をトレーニングおよびサポート **Web** サイトで確認することもできます。トレーニングおよびサポート **Web** サイトにアクセスするには、**Oracle CRM On Demand** ページの上部で「トレーニングおよびサポート」リンクをクリックします。

- 5 対象となるレコードのリンクをクリックします。

そのレコードの「詳細」ページが開きます。

## 「高度な検索」の使用

高度な検索を使用すると、次の操作が行えます。

- 一度に 1 つ以上のレコードタイプを検索する
- 日付検索フィールドを使用してレコードを検索する
- フィルター基準を使用して各フィールドを検索する

「高度な検索」ページで使用可能なセクションは、単一のレコードタイプを選択して検索するか、複数のレコードタイプを選択して検索するかによって異なります。

### 単一のレコードタイプの高度な検索について

単一のレコードタイプの高度な検索は、アクションバーの「検索」セクションのターゲット検索に似ています。レコードタイプの複数のフィールドを使用して検索できます。ただし、高度な検索では、次の操作も行えます。

- ユーザー役割に対して検索フィールドとして表示可能ないずれかのフィールドを選択する
- 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子（AND、OR）を入力する
- 検索結果に表示するフィールドを指定する

**注：**単一のレコードタイプの高度な検索では、完全一致の検索に等号（=）を使用しません。かわりに、「等しい」条件を使用して完全一致を検索します。

高度な検索を使用して 1 つのレコードタイプを検索する場合は、次のようにユーザーの役割に基づいて、検索できるレコードタイプ、および検索できる各レコードタイプのフィールドが決まります。

- レコードタイプに対するユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、企業の管理者が検索フィールドを使用可能にしていない場合、そのレコードタイプの高度な検索には検索基準を指定できません。検索基準を指定せずに高度な検索を実行すると、ユーザーの役割およびアクセス設定によって表示可能な、そのレコードタイプのすべてのレコードが返されます。
- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、企業の管理者が使用可能にしているすべてのフィールドを検索できます。

**注：**企業の管理者が、[検索]および[リスト]のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、次の基準を両方とも満たす場合のみ、フィールドを検索できます。
  - レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、フィールドが使用可能であること。
  - 該当するレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトにフィールドが表示されていること。ユーザーの役割に動的ページレイアウトが定義されている場合は、少なくともその動的ページレイアウトの1つにフィールドが表示されている必要があります。

**注：**動的レイアウトは、レコードの特定のフィールドで選択したピックリスト値に基づいて、レコードタイプが同じ様々なレコードに対して異なるフィールドセットを表示するページレイアウトです。

高度な検索を使用して1つのレコードタイプを検索する場合、検索結果はリストページに表示され、そのレコードリストを操作できます。ユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトに基づいて、検索で返されるレコードのリストに表示されるフィールドが決まります。レコードリストの管理の詳細は、「[リストの使用](#) [78ページ]」を参照してください。

## 複数のレコードタイプの高度な検索について

複数のレコードタイプの高度な検索は、キーワード検索です。キーワード検索をサポートするレコードタイプの一部またはすべてを検索できます。高度な検索を使用して複数のレコードタイプを検索する場合、検索で検出されたレコードのタイプごとに異なるセクションが [検索結果] ページに表示されます。

**注：**検索するレコードタイプのリストで [すべてのレコードタイプ] オプションを選択した場合、検索にはキーワード検索をサポートするレコードタイプのみが含まれます。キーワード検索をサポートしないレコードタイプを検索するには、一度に1つのレコードタイプを検索する必要があります。

キーワード検索の使用方法の詳細は、「[キーワード検索について](#) [54ページ]」を参照してください。

### 単一のレコードタイプの高度な検索を実行するには

- 1 アクションバーが非表示の場合は表示します。アクションバーの表示および非表示については、「[アクションバーの表示または非表示](#) [33ページ]」を参照してください。
- 2 アクションバーの [検索] セクションで、[高度な検索] をクリックします。
- 3 [高度な検索] ページで、次の手順を実行します。
  - a [次のレコードタイプ] ラジオボタンを選択します。
  - b 検索するレコードタイプのチェックボックスをオンにします。

- c その他のすべてのレコードタイプのチェックボックスがオンになっていないことを確認します。

4 [検索対象] セクションで、次のいずれかのオプションを選択します。

- レコードセット
- ブック

**注:** [製品]、[ユーザー] など、所有者のないレコードタイプでは、[検索対象] セクションは表示されません。[検索対象] セクションの [ブック] オプションは、企業で [ブック] 機能が有効になっている場合にのみ使用できます。

5 [検索対象] セクションで [レコードセット] オプションを選択した場合は、検索するレコードセットを指定するには次のいずれかを選択します。

- **表示可能なレコード (全件)** : 少なくとも [表示] することができるレコードで、レポート階層、ユーザーのアクセスレベル、そして共有レコードのアクセスレベルを定義したものになります。
- **自分が所有するレコード (全件)**
- **自分が属しているチームのレコード (全件)**。次にいずれかに該当するレコードのみがフィルター済みリストに含まれます。
  - 自分が所有しているレコード
  - チーム機能によって、所有者が共有化したレコード
  - 取引先、活動、担当者、世帯、商談、ポートフォリオのグループ割り当て機能によって共有化したレコード
- **自分または部下が所有するレコード (全件)**。企業プロフィールで [マネージャ表示] が有効な場合は、部下が所有するレコードが含まれます。企業プロフィールで [マネージャ表示] が無効な場合は、このオプションを選択すると自分が所有するレコードのみが含まれます。
- **自分または部下が属しているチームのレコード (全件)**。企業プロフィールで [マネージャ表示] が有効な場合は、部下が属しているチームのレコードが含まれます。企業プロフィールで [マネージャ表示] が無効な場合は、このオプションを選択すると自分が属しているチームのレコードのみが含まれます。
- **デフォルトブック (個人)**。ブックセクタのデフォルト設定は、企業の管理者によって定義されます。

6 [検索対象] セクションで [ブック] オプションを選択した場合は、ブックセクタでブック、ユーザーまたは委任を選択します。

詳細は、「[ブックセクタの使用](#) [65ページ]」を参照してください。

7 [大文字と小文字の区別を選択] セクションで、必要に応じて [大文字と小文字を区別しない] チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスがオンの場合、検索で大文字と小文字が区別されないフィールドは、[検索基準を入力] セクションに青色で表示されます。

8 [検索基準を入力] セクションで、次の操作を行います。

- d [フィールド] リストからフィールドを選択します。

これらのフィールドには、該当するレコードタイプのターゲット検索フィールドが事前に入力されています。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、検索フィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。検索用に最適化されていないフィールドが検索条件に含まれる場合、検索速度が遅くなることがあります。

- e 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子（AND、OR）を入力します。

フィルター条件の使用については、「[フィルター条件について](#)『48ページ』」を参照してください。

**注意：** [フィルター値] を入力する場合は、「[フィルター値について](#)『53ページ』」で説明する規則に従っていることを確認してください。規則に従わないと、正しいレコードを検索できない場合があります。

#### 例

**取引先：** 年間売上が\$100,000,000.00を超え、かつ、カナダに所在する取引先のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

フィールド	条件	値	
年間売上	より大きい	100000000	AND
国	等しい	カナダ	

**見込み客：** 見込み売上が\$100,000.00を超え、かつ、評価が A または B である見込み客のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

フィールド	条件	値	
見込売上	より大きい	100000	AND
評価	より小さい	C	

- 9 [検索] をクリックします。

#### 複数のレコードタイプの高度な検索を実行するには

- 1 アクションバーが非表示の場合は表示します。アクションバーの表示および非表示については、「[アクションバーの表示または非表示](#)『33ページ』」を参照してください。
- 2 アクションバーの [検索] セクションで、[高度な検索] をクリックします。
- 3 [高度な検索] ページで、次のように項目を選択します。
  - [すべてのレコードタイプ] オプションを選択し、キーワード検索をサポートするすべてのレコードタイプを検索します。このクエリーは速度が遅くなります。
  - [次のレコードタイプ] オプションを選択し、検索する各レコードタイプのチェックボックスをオンにします。
- 4 [キーワード] フィールドに検索する値を入力するか、または [キーワード] フィールドを空白のままにして、指定した日付のみに基づいて検索します。
 

**注：** [キーワード] フィールドではユーザー入力の先頭と末尾にワイルドカードが自動的に追加されるため、語句にワイルドカード (\*) を使用する必要はありません。等号 (=) を使用した完全一致の検索はサポートされていません。
- 5 必要な場合は、日付の範囲を入力します（年は 2010 のように 4 桁で指定します）。
  - アポイントの場合、日付は開始日に適用されます。
  - タスクの場合、日付は締切日に適用されます。
  - 商談の場合、日付はクローズ日に適用されます。

- 他のすべてのレコードタイプでは、日付は作成日に適用されます。

## 6 「検索」をクリックします。

結果がレコードタイプごとに表示されます。

**ヒント:** 検索要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示された場合は、検索条件を修正して再試行してください。検索およびリストの最適化に関する詳細をトレーニングおよびサポート Web サイトで確認することもできます。トレーニングおよびサポート Web サイトにアクセスするには、**Oracle CRM On Demand** ページの上部で [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックします。

## リストページでのレコードの検索

リストページでレコードを検索するには、次の手順を実行します。

### リストページでレコードを検索するには

#### 1 検索するレコードタイプのタブをクリックします。

#### 2 レコードのホームページで、検索対象のレコードを含むフィルター済みリストを選択します。

また、アクションバーの [お気に入りリスト] セクションでリストが利用可能な場合は、そこから必要なリストを選択することもできます。

#### 3 リストページで、次の操作を実行できます。

- アルファベット文字検索機能を使用してレコードを検索する。
- クイックフィルターフィールドを使用してレコードを検索する。
- リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。

アルファベット文字検索およびクイックフィルターフィールドの詳細は、「[リストのフィルター処理](#) [88ページ]」を参照してください。

#### 4 作業対象となるレコードのリンクをクリックします。

そのレコードの [詳細] ページが開きます。

## ルックアップウィンドウでのレコードの検索

ルックアップウィンドウを使用して、作業中のレコードに関連付けるレコードを検索して選択します。通常、[ルックアップ] ウィンドウは、フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックして開きます。作業中のレコードタイプによっては、レコードの [詳細] ページの関連情報セクションで [追加] をクリックしてルックアップウィンドウを開くこともできます。また、スマート関連付けが有効な場合は、特定の状況でルックアップウィンドウが自動的に開きます。

**注:** レコードのリンク、およびスマート関連付けの詳細は、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#) [70ページ]」を参照してください。

ルックアップウィンドウの外観と動作は、次の内容によって異なります。



- **企業に対して有効な検索のタイプ。**企業の管理者が企業に対して選択した検索のタイプ（キーワード検索またはターゲット検索のいずれか）に応じて、ルックアップウィンドウは次のように動作します。
  - **キーワード検索が有効な場合。**単一のテキストフィールドが「ルックアップ」ウィンドウに表示されます。検索基準を入力して **Enter** キーを押すか、「ジャンプ」をクリックしてレコードリストを絞り込むことができます。
  - **ターゲット検索が有効な場合。**クイックフィルター検索フィールドが「ルックアップ」ウィンドウに表示されます。検索基準を入力して **Enter** キーを押すか、「ジャンプ」をクリックしてレコードリストを絞り込むことができます。[詳細] リンクも表示されます。このリンクは、「[\[高度な検索\]の使用『58ページ』](#)」の場合と同様です。企業でブックを使用している場合は、ブックセクタも表示されます。ブックセクタを使用すると、特定のユーザーまたはブックに属するレコードに検索を絞り込むことができます。詳細は、「[ブックセクタの使用『65ページ』](#)」を参照してください。
- 検索タイプは「ターゲット検索」をお勧めします。キーワード検索とターゲット検索の詳細は、「[ターゲット検索について『45ページ』](#)」および「[キーワード検索について『54ページ』](#)」を参照してください。
- **「ルックアップ」ウィンドウの関連付けのタイプ。**ルックアップウィンドウは、作業中のレコードにリンクするレコードを 1 つ選択できる単一の関連付けウィンドウ、または作業中のレコードにリンクするレコードを複数選択できる複数の関連付けルックアップウィンドウのいずれかです。
  - **企業の管理者がレコードタイプに対して設定した検索レイアウト。**たとえば、「ルックアップ」ウィンドウを使用して担当者レコードにリンクする取引先レコードを検索する場合、「ルックアップ」ウィンドウの外観は、ユーザーの役割に対する「取引先」レコードタイプの検索レイアウトによって決まります。

## 検索レイアウトで制御される「ルックアップ」ウィンドウの機能

企業の管理者が設定してユーザーの役割に割り当てた検索レイアウトに基づいて、ルックアップウィンドウの動作が次のように決まります。

- **クイックフィルターフィールド。**企業でターゲット検索が有効な場合は、ユーザーの役割に対するレコードタイプの検索レイアウトによって、「ルックアップ」ウィンドウでのクイックフィルターフィールドの使用方法が次のように決まります。
  - 企業の管理者が検索レイアウトで検索フィールドを使用可能にしていない場合、クイックフィルターは使用できません。
  - 通常、「ルックアップ」ウィンドウに表示されるレコードのリストは、企業の管理者が検索レイアウトで検索フィールドとして使用可能にしたフィールドに基づいてフィルター処理できます。
- ただし、「ルックアップ」ウィンドウに表示されるレコードのリストの検索基準に、検索レイアウトで定義した検索フィールド以外のフィールドが含まれている場合、クイックフィルターは使用できません。たとえば、取引先レコードを検索するとき、定義済みの「顧客取引先（全件）」リストを「ルックアップ」ウィンドウで検索するとします。ただし、「顧客取引先（全件）」リストの検索フィールドは「取引先タイプ」フィールドです。「取引先タイプ」フィールドが役割に対する検索フィールドとして使用可能でない場合、「ルックアップ」ウィンドウではレコードのリストをフィルター処理できません。ルックアップウィンドウでレコードの定義済みリストを選択する方法の詳細は、このトピックの「検索を絞り込むためのリスト」の項を参照してください。
- **レコードの事前入力リスト。**企業の管理者がレコードタイプの検索レイアウトで「ルックアップウィンドウを開いたときに検索結果を表示」オプションを選択した場合は、「ルックアップ」ウィンドウが開くとウィンドウにレコードのリストが挿入されます。このオプションが無効な場合は、「ルックアップ」ウィンドウが開いたときにレコードは表示されず、検索基準を指定して対象のレコードを検索する必要があります。
  - **コンテキスト依存リスト。**企業の管理者は、検索レイアウトで、レコードタイプのルックアップウィンドウの左上隅にある「レコードタイプリスト」フィールドのシステムリストおよびカスタムリストの前または後に、コンテキスト依存リス

ト（使用可能な場合）を表示するかどうかを決定できます。[レコードタイプリスト] フィールドの詳細は、このトピックの「検索を絞り込むためのリスト」の項を参照してください。

- **表示されたカラム。**ほとんどの場合、検索レイアウトによって、[ルックアップ] ウィンドウのレコードのリストにカラムとして表示するフィールドが決まります。ただし、検索レイアウトの影響を受けない設定済みのルックアップウィンドウもあります。

## 検索を絞り込むためのリスト

すべてのルックアップウィンドウの左上隅に [レコードタイプリスト] フィールド（レコードタイプは検索するレコードのタイプの名前）があります。このフィールドを使用すると、検索対象をレコードの定義済みリストに制限できます。[ルックアップ] ウィンドウで使用可能な一連の定義済みリストは、レコードタイプに対するリストページのリストのピックリストで使用可能な一連のリストと同じです。さらに、レコードタイプによっては、一部のコンテキスト依存リストが使用可能な場合があります。コンテキスト依存リストは、ユーザーが必要とする可能性が高いレコードが含まれた定義済みセットです。次に、使用可能なコンテキスト依存リストをいくつか示します。

- [タスク編集] ページでは、[取引先] フィールドの有効な値を選択し、[プライマリ担当者] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、関連取引先の担当者リストがコンテキスト依存リストとして使用可能になります。
- [タスク編集] ページでは、[担当者] フィールドの有効な値を選択し、[サービスリクエスト] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、関連担当者のサービスリクエストリストがコンテキスト依存リストとして使用可能になります。
- [サービスリクエスト編集] ページでは、[担当者] フィールドの有効な値を選択し、[金融口座] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、関連担当者の金融口座リストがコンテキスト依存リストとして使用可能になります。
- [見込み客編集] ページでは、[取引先] フィールドの有効な値を選択し、[金融口座] フィールドの [ルックアップ] ウィンドウを開くと、関連取引先の金融口座リストがコンテキスト依存リストとして使用可能になります。

## [ルックアップ] ウィンドウでのレコードの検索および選択

この手順では、レコードを検索して選択する方法を説明します。

### [ルックアップ] ウィンドウでレコードを検索して選択するには

- 1 [ルックアップ] ウィンドウでは、レコードタイプおよび企業の管理者による検索機能の設定に基づいて、次の一部または全部の方法で対象のレコード（1 つまたは複数）を検索します。
  - [ルックアップ] ウィンドウの [レコードタイプリスト] フィールドで、定義済みリストを選択して検索対象をそのリスト内のレコードに制限し、[検索] をクリックします。
  - クイックフィルターフィールドを使用して、リストをフィルター処理します。
  - ターゲット検索が有効な場合は、[詳細] リンクをクリックしてリストをフィルター処理します。この方法は、「[\[高度な検索\] の使用](#)」『58 ページ』の場合と同様です。
  - リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。

**注：**レコードタイプによっては、[新規] をクリックして新しいレコードを作成することもできます。新しいレコードはリストに追加されます。

- 2 次のように、対象のレコードを選択します。



- [ルックアップ] ウィンドウが単一の関連付けウィンドウの場合は、必要なレコードで [選択] をクリックします。
- [ルックアップ] ウィンドウが複数の関連付けウィンドウの場合は、必要な各レコードで [選択] をクリックします。選択したレコードは [使用可能なレコード] リストから [選択されたレコード] リストに移動されます。対象のレコードをすべて選択したら、[OK] をクリックします。

**注：** [ルックアップ] ウィンドウで [現在の値をクリア] をクリックすると、すでに選択されている情報をクリアし、フィールドを空白にできます。ただし、スマート関連付け機能がオンの場合、[現在の値をクリア] ボタンは使用できません。レコードのリンク、およびスマート関連付けの詳細は、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#)」『70 ページ』を参照してください。

## ブックセクタの使用

ブックセクタを使用すると、検索対象を特定のユーザーブックまたはカスタムブックに絞り込むことができます。ブックセクタのコンテキストでは、カスタムブックがブックとみなされます。

ブックセクタは、次の場所に表示されます。

- アクションバーの [検索] セクション
- [ルックアップ] ウィンドウ
- 高度な検索の [検索対象] セクション
- リストページ
- [レポート] タブおよび [ダッシュボード] タブ

ブックセクタが表示されるのは、次の条件の両方に該当する場合のみです。

- 企業プロファイルの [ブックセクターの表示] オプションが有効な場合。
- ブックのレコードタイプがサポートされている場合。

ブックでサポートされているレコードタイプについては、「[ブックの管理](#)」を参照してください。

ブックセクタを使用すると、検索対象を特定のユーザーまたはブックに制限できます。このため、ブックセクタには、ユーザー階層とブック階層が表示され、階層の上部には [すべて] と表示されます。階層の各レベルは展開したり、折りたたむことができます。カスタムブック機能はデフォルトでは無効なため、ほとんどの従業員はユーザー階層のみを使用します。

レポートとダッシュボードの場合、ブック階層が表示されるのは、企業プロファイルの [履歴サブジェクトエリア] 設定で [フル表示] が選択されている場合のみです。

ブックを選択して、そのブックのサブブックが階層表示されると、階層内のすべてのサブブックが検索対象に含まれます。

**注意：** 最適なパフォーマンスを得るために、サブブックは必要な場合のみ検索対象に含めます。

ユーザーごとにデフォルトのブックセットが使用できます。[すべて] を選択した場合、自分および（存在する場合は）自分の部下に適用可能なすべてのブックが選択されます。

ユーザー階層内では、自分に対してアクセス権を委任したユーザー、または組織内のユーザーを選択できます。

ブックまたはユーザーを選択して [OK] をクリックすると、そのブックまたはユーザーの名前がブックセクタに表示されます。プラス [+] 記号は、階層内の子も選択されていることを示します。

[サブ項目を含める] チェックボックスを使用してサブブックまたは部下をそれぞれの階層に含めるかどうかを制御できます。

**注：** 有効なパートナーレコードの作成時に自動的に作成されたブックは、[パートナー] レコードタイプのブックセクタのみに表示されます。

## レコードのコピー

ほとんどのレコードタイプでは、既存のレコードをコピーすることで新規レコードを作成できます。レコードをコピーすると、そのレコード内の特定のフィールドの値が新規レコードにコピーされます。新規レコードにコピーするフィールド値は、企業の管理者によって決定されます。ただし、コピーするレコードと他のレコード間のリンクは新規レコードにコピーされません。

レコードをコピーする際は、新規レコードにコピーする値を変更したり、元のレコードから値がコピーされなかったフィールドに値を追加できます。

次の手順では、レコードのコピー方法について説明します。

### レコードをコピーするには

- 1 コピーするレコードを検索します。

レコードの検索方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 レコードタイプの [リスト] ページで、コピーするレコードの名前のリンクをクリックします。

**ヒント：**多くのレコードタイプでは、[リスト] ページで [コピー] オプションを使用できます。このオプションが使用できる場合は、[リスト] ページで [コピー] オプションを選択して、手順 4 に進んでください。

- 3 レコードの詳細ページで、[コピー] をクリックします。

- 4 [編集] ページで、新規レコードの詳細を入力します。

元のレコードからコピーした値を編集したり、空のフィールドに値を入力できます。

- 5 新規レコードを保存します。

## レコードのプレビュー

レコードプレビュー機能を有効にすると、以下を含む Oracle CRM On Demand の多くの場所でレコードリンクからレコードをプレビューできます。

- ホームページ (個人)
- レコードのホームページ
- レコードリストのページ
- レコード詳細のページ (関連レコードのリストを含む)
- アクションバー

レコードプレビューの設定によって、レコードへのリンクにマウスポインタを置くか、レコードへのリンクにポインタを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。プレビューウィンドウには、レコードの [詳細] ページの最初のセクションが表示されます。

レコードプレビューの設定は、企業レベルで、個々のユーザーによって指定できます。企業の設定より個人の設定が優先されます。

レコードプレビューモードの設定については、「[レコードプレビューモードの設定](#)『661ページ』」を参照してください。企業レベルでのレコードプレビューモードの設定については、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。

### レコードをプレビューするには

- レコードリンクの上にポインタを置きます。
  - レコードプレビューオプションが [Hover on Link (リンクをポイント)] に設定されている場合は、プレビューウィンドウが自動的に開きます。
  - レコードプレビューオプションが [Click on Preview Icon (プレビューアイコンをクリック)] に設定されている場合は、リンクの上にポインタを置くとアイコンが表示されます。このアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。

**注：**プレビューウィンドウが開いている間、インライン編集機能やメッセージセンターは使用できません。

### レコードプレビューウィンドウを閉じるには

- プレビューウィンドウの [X] アイコンをクリックするか、またはプレビューウィンドウの背後のページをクリックします。

**注：**プレビューウィンドウ、レコードリンク、またはプレビューアイコンを除く UI 要素にポインタを移動すると、プレビューウィンドウは 2 秒後に自動的に閉じます。

## レコードのロックについて

企業の管理者は、特定のレコードタイプに対して、レコードのフィールドが特定の値の場合にそのレコードで実行できるアクションを制限するようにプロセスを設定できます。このようにユーザーによる特定のアクションを制限することを、**レコードのロック**と呼びます。プロセスによってレコードがロックされると、**Oracle CRM On Demand** では、プロセスで許可されないアクションは実行できず、許可されていないアクションを実行しようとしたことを示すエラーメッセージも表示されます。

企業の管理者が企業でレコードロックプロセスをどのように設定しているかに応じて、プロセスではユーザーのアクションを次のように制限できます。

- **レコードレベルのアクション。**レコードロックプロセスでは、ロックされたレコードに対する次のアクションを制限できます。
    - レコードの更新。
    - レコードの削除。
    - 別のレコードとの関係からのレコードの削除（関係からレコードを削除すると、そのレコードが **Oracle CRM On Demand** から削除される場合）。ただし、関係からレコードを削除してもそのレコードが **Oracle CRM On Demand** から削除されない場合は、レコードの削除が制限されている場合でも関係からレコードを削除できます。
- たとえば、企業の管理者が [解決策] レコードタイプに対してプロセスを設定するとします。このプロセスでは、[承認] 状態の解決策の削除、[旧式] 状態の解決策の更新などを制限できます。

- **関連レコードレベルのアクション。**レコードロックプロセスでは、親レコードがロックされているときに、指定の関連レコードタイプのレコードに対する次のアクションを制限できます。
  - 親レコードからの関連レコードタイプのレコードの新規作成。
  - 関連レコードタイプのレコードが親レコードの子レコードの場合のレコードの更新。この場合、親レコードがロックされている間は、**Oracle CRM On Demand** のどの場所からも関連レコードを更新できません。
  - 親レコードへの関連レコードタイプの既存レコードの追加。

たとえば、タスクの状態が「完了」に設定されている場合は、担当者レコードをタスクにリンクできません。

- **フィールドレベルのアクション。**レコードロックプロセスでは、レコードのフィールドが特定の値の場合に指定のフィールドの更新を制限できるため、レコードを部分的にロックできます。

たとえば、企業で共有住所を使用している場合は、住所の状態が「検証済み」に設定されると、住所 1、2、3、都道府県、郵便番号、および国の各フィールドは更新できなくなります。ただし、住所レコードのカスタムフィールドは引き続き更新可能です。

レコードをロックするようにプロセスを設定する方法については、「プロセス管理」を参照してください。

## レコードの詳細の更新

通常、レコードの情報を更新できるのは、そのレコードを所有しているか、そのレコードの所有者を管理しているか、またはその所有者によってそのレコードの編集アクセス権を付与されているユーザーになります。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。

また、レコードを解決する場合は、ユーザーの役割に解決策の公開権限が含まれている必要があります。

レコードは次の方法で更新できます。

- 「リスト」および「詳細」ページでフィールドをインライン編集する。

企業の管理者は、企業プロフィールでインライン編集を有効にしたり、無効にすることができます。デフォルトでは、インライン編集は有効になっています。

**注：**場合によっては、フィールドをインライン編集するときに、「編集」ページに移動して編集を完了することを求めるプロンプトが表示されます。このプロンプトは、多数のフィールドを編集する必要がある場合や、インライン編集したフィールドにビジネスプロセスが添付されている場合に表示されます。

- 「編集」ページでレコードを更新する。

「編集」ページを表示するには、リストページでレコードの「編集」リンクをクリックするか、「詳細」ページでレコードの「編集」ボタンをクリックします。

- レコードをインポートする。

- インポートアシスタントを使用して外部 **CSV**（カンマで区切られた形式のデータ）ファイルからレコードデータをインポートする（ユーザー役割に「個人インポート」権限が含まれる場合）

- **Oracle Data Loader On Demand** クライアントユーティリティを使用する

- **Web** サービスを使用して他のアプリケーションとレコードを同期する

インポートできるレコードのタイプは、ユーザー役割に割り当てられた権限に依存します。外部 **CSV** ファイルおよびその他の外部ソースからレコードをインポートする方法の詳細は、「インポートツールとエクスポートツール」を参照してください。

メインレコードの「詳細」ページで、リンクされたレコードのフィールドを編集することもできます（インライン編集が有効な場合）。リンクされたレコードのフィールドを更新する方法の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#)『77ページ』」を参照してください。

**注：**プレビューウィンドウが開いているときや、メッセージセンターを使用しているときは、インライン編集機能を使用できません。

次の手順では、リストページ、関連情報セクション、およびレコード詳細ページでフィールドをインラインで更新する方法について説明します。フィールドをインラインで更新できるようにするには、インライン編集を有効にする必要があります。

### フィールドをインラインで更新するには

- 1 レコードの「リストを全表示」ページまたは「詳細」ページで、更新するフィールド上にマウスポインタを移動します。

フィールドの右側に編集アイコンが表示されます。フィールドのタイプによって、異なるアイコンが表示されます。「詳細」ページでは、読み取り専用のフィールド上にマウスポインタを置いた場合、情報は表示されません。そのフィールドをクリックしても何も起こりません。「リストを全表示」ページでは、読み取り専用フィールド上にマウスポインタを置いた場合、情報が表示されます。また、読み取り専用フィールドをクリックすると、読み取り専用のインラインエディタが表示されます。

- 2 編集アイコンをクリックするか、フィールドをクリックして、インライン編集の編集モードを有効にします。

一部のフィールドでは、フィールドをクリックする場合と「編集」アイコンをクリックする場合では表示される内容が異なります。たとえば、「電話」フィールドをクリックすると、フィールドにテキストエディタが表示され、電話番号を直接入力できます。編集アイコンをクリックすると、「電話」エディタが表示され、「国」、「市外局番」、「電話番号」および「内線番号」をそれぞれ指定できます。

- 3 フィールドの値を更新します。

- 4 緑のチェックマークアイコンをクリックするか、Enter キーを押して変更内容を保存します。

変更内容を取り消すには、赤の「X」アイコンをクリックするか、Esc キーを押します。

次の手順では、「編集」ページでレコードの詳細を更新する方法について説明します。

### 「編集」ページでレコードの詳細を更新するには

- 1 レコードのリストページで、レコードの「編集」リンクをクリックするか、「詳細」ページでタイトルバーの「編集」ボタンをクリックします。

- 2 レコードの編集ページで、必要な情報を更新します。

- 3 レコードを保存します。

- レコードを保存してから、そのレコードの詳細ページ（ここでレコードに情報をリンクできる）を開くには、「保存」をクリックします。
- レコードを保存してから、「編集」ページ（ここで別のレコードを作成できる）を開くには、「保存&新規作成」をクリックします。

## 選択したレコードへのレコードのリンク

Oracle CRM On Demand では、レコードを別のレコードにリンクできます。レコードをリンクすると、表示したレコードからすべての関連情報にアクセスできるようになります。たとえば、担当者、商談、および活動を取引先レコードにリンクすることで、顧客情報の全体ビューを表示できます。

リンクによってレコードどうしが関連付けられるので、作成したレコードへのアクセス権を持っているユーザーは、リンクされているレコードの情報も表示できます。

### 単一の関連付けと複数の関連付けについて

ルックアップウィンドウウィンドウを使用して、作業中のレコードにリンクする既存のレコードを検索し、選択します。ルックアップウィンドウは、[ルックアップ] ウィンドウで 1 つのレコードを選択できる単一の関連付けウィンドウであるか、作業中のレコードにリンクする複数のレコードを選択できる複数の関連付けルックアップウィンドウのいずれかです。たとえば、次の方法で担当者をタスクにリンクできます。

- [タスク詳細] ページで、タスクのプライマリ担当者を追加する場合は、[プライマリ担当者] フィールドの [ルックアップ] アイコンをクリックします。この場合、単一の関連付け [ルックアップ] ウィンドウが開き、タスクのプライマリ担当者として 1 人の担当者を選択できます。
- [タスク詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションでは、複数の担当者をタスクにリンクできます。この場合は、[担当者] 関連情報セクションで [追加] をクリックします。複数の関連付け [ルックアップ] ウィンドウが開き、タスクにリンクする担当者を 1 人以上選択できます。
- 企業の管理者が [担当者] フィールドを [タスク詳細] ページに追加した場合は、そのフィールドの [ルックアップ] アイコンをクリックすると、複数の担当者をタスクにリンクできます。複数の関連付け [ルックアップ] ウィンドウが開き、複数の担当者を選択できます。選択した担当者が [担当者] フィールドにリストされ、[タスク詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションにもリストされます。

### スマート関連付け

レコードのリンク時にスマート関連付けを使用できるかどうかを設定するのは、各企業の管理者です。

**注：**スマート関連付けを適用できるのは、単一の関連付けルックアップウィンドウが使用可能な場合です。複数の関連付けルックアップウィンドウが使用可能な場合、スマート関連付けは適用できません。

スマート関連付けでは、メインレコードにリンクするレコードの名前の一部またはすべてを入力すると、Oracle CRM On Demand によって適切なレコードが検索されます。レコード名のすべてまたは一部を入力して変更を保存すると、Oracle CRM On Demand によって関連付けの解決が試行されます。Oracle CRM On Demand によって一意の一致が見つかった場合は、一致するレコードが使用され、変更が保存されます。Oracle CRM On Demand によって一致するレコードが見つからないか、または複数のレコードが候補として見つかった場合は、表示された [ルックアップ] ウィンドウでさらに検索を実行し、適切なレコードを選択できます。企業の管理者は、レコードタイプの検索レイアウトで [自動解決有効] オプションを有効にして、スマート関連付けを有効にできます。

たとえば、取引先をタスクにリンクしている場合は、[タスク詳細] ページの [取引先名] フィールドに取引先名を入力できます。変更を保存すると、Oracle CRM On Demand によって一致する取引先が検索されます。Oracle CRM On Demand によって一意の一致する取引先が見つかった場合は、その取引先が使用されます。Oracle CRM On Demand によって一致する取引先が見つからないか、または複数の一致する取引先が候補として見つかった場合は、[ルックアップ] ウィンドウが開きます。[ルックアップ] ウィンドウでは、さらに検索を実行し、適切な取引先を選択できます。

スマート関連付けが無効な場合、または作業中のレコードにリンクするレコードの名前がわからない場合は、フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックして、[ルックアップ] ウィンドウを開く必要があります。[ルックアップ] ウィンドウでは、作業中のレコードにリンクするレコードを検索できます。

## 事前入力されたルックアップウィンドウ

企業の管理者がユーザーの役割に対してレコードタイプの検索レイアウトをどのように設定しているかによって、そのレコードタイプに対する「ルックアップ」ウィンドウが開くときに、レコードが入力されている場合があります。「ルックアップ」ウィンドウにレコードが入力されていない場合は、「ルックアップ」ウィンドウで検索するリストを選択し、「検索」をクリックしてリストにレコードを表示する必要があります。ルックアップウィンドウとその使用方法の詳細は、「[ルックアップウィンドウでのレコードの検索](#)『62ページ』」を参照してください。

## 新規レコードおよび既存レコードのリンク

レコードの「詳細」ページから、作業中のレコードタイプに応じて、次のいずれかまたは両方を実行できます。

- 既存のレコードをメインレコードにリンクする。
- メインレコードに自動的にリンクされる新しいレコードを作成する。

選択したレコードにリンクした新しいレコードは、ただちにデータベースに追加されます。たとえば、「見込み客詳細」ページから作成した活動は、見込み客にリンクされ、「活動」ページに表示されます。

**注：**インライン編集が無効な場合は、メインレコードの「詳細」ページから、リンクされたレコードの一部のフィールドを編集することもできます。メインレコードからリンクされたレコードを編集する方法の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#)『77ページ』」を参照してください。

次の手順では、レコードの「詳細」ページの関連情報セクションで、選択したレコードに1つ以上のレコードをリンクする方法について説明します。

### 選択したレコードに既存のレコードをリンクするには

- 1 メインレコードを選択します。

レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

- 2 レコードの「詳細」ページで、適切な関連情報セクションまでスクロールダウンし、「追加」をクリックします。

リンクするレコードタイプに応じて、複数の関連付け「ルックアップ」ウィンドウまたはリストページのいずれかが開きます。

- 3 次の該当する操作を行います。

- 複数の関連付け「ルックアップ」ウィンドウで、メインレコードにリンクする各レコードに対する「選択」をクリックし、「OK」をクリックします。
- リストページで、フィールドの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックして「ルックアップ」ウィンドウを開き、メインレコードにリンクする各レコードに対する「選択」をクリックします。

次の手順では、新しいレコードを作成し、選択したレコードにリンクする方法について説明します。

**注：**作業中のレコードタイプによっては、選択したレコードから、新しいリンクされたレコードを作成できない場合があります。

### 新規レコードを作成して選択したレコードにリンクするには

- 1 メインレコードを選択します。



レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

- 2** レコードの「[詳細]」ページで、適切な関連情報セクションまでスクロールダウンし、「[新規]」をクリックします。

**注：** 関連情報セクションで「[新規]」ボタンを使用できない場合があります。かわりに、「[ルックアップ]」ウィンドウで「[追加]」をクリックしてから「[新規]」をクリックし、新しいレコードを作成できるフォームを開く必要があります。

- 3** 「[編集]」ページで、新しいレコードを作成して保存します。

新しいレコードは、メインレコードに自動的にリンクされます。

次の手順では、レコードの「[詳細]」ページの関連情報セクションから、リンクされているレコードのリンク切断または削除を行う方法について説明します。

### リンクされているレコードのリンク切断または削除を行うには

- 1** メインレコードを選択します。

レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

- 2** レコードの「[詳細]」ページで、適切な関連情報セクションまでスクロールダウンします。

- 3** リンク切断または削除を行うレコードの行で、レコードレベルのメニューから次のいずれかのオプションを選択します。

- **リンク切断。** このオプションは、レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。
- **削除。** このオプションは、リンクされているレコードを削除します。削除されたレコードは、「[削除項目]」ページに移動され、30 日後にデータベースから完全に削除されます。

**注：** 複数の関連付けルックアップウィンドウが使用可能な場合は、複数の関連付け「[ルックアップ]」ウィンドウで、リンクされている各レコードに対する「[リンク切断]」をクリックして、リンクされているレコードのリンク切断を行うこともできます。

## 他のレコードタイプにリンクされたレコードタイプの例

次の表に、Oracle CRM On Demand で他のレコードにリンクできるレコードタイプの例をいくつか示します。「[情報]」列では、メインレコードの「[詳細]」ページからレコードタイプをリンクする方法を示しています。

選択したレコードにリンクできるレコードタイプは、作業中のレコードタイプや、従業員またはマネージャが Oracle CRM On Demand に加えたカスタマイズによって異なります。また、Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management や Oracle CRM On Demand の業界別エディションなどの Oracle CRM On Demand の特定のエディションで作業している場合は、その他のレコードタイプをリンクできます。

レコードタイプ	情報
取引先	<p>標準アプリケーションでは、「[取引先]」セクションは担当者レコードの詳細ページに表示されます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。</p> <p>既存の取引先をリンクし、担当者に関連するその取引先の役割を追跡するには、「[追加]」をクリックします。「[取引先を追加]」ページで取引先を選択し、この担当者に関連する取引先の役割を選択し、「[保存]」をクリックします。追加する取引先が存在しない場合は、「[ルックアップ]」ウィンドウで「[新規]」をクリックして、取引先を追加できます。フィールドの説明については、「<a href="#">取引先フィールド</a></p>



レコードタイプ	情報
	<p>『207ページ』」を参照してください。</p> <p>取引先に複数の役割がある場合は、該当する行で[役割を編集]をクリックし、役割を選択してからレコードを保存します。</p>
取引先パートナー	<p>標準アプリケーションでは、[取引先パートナー]セクションは取引先レコードの詳細ページに表示されます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、[追加]をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">取引先のパートナーおよび競合会社の追跡</a>『201ページ』」を参照してください。</p>
取引先関係	「 <a href="#">取引先間の関係の追跡</a> 『198ページ』」を参照してください。
担当チーム	「 <a href="#">レコードの共有（チーム）</a> 『94ページ』」を参照してください。
キャンペーン	<p>担当者レコードからのみ。</p> <p>キャンペーンをリンクするには、[追加]をクリックし、キャンペーンを選択し、そのレコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">キャンペーンフィールド</a>『164ページ』」を参照してください。</p>
競合会社	<p>標準アプリケーションでは、[競合会社]セクションは取引先レコードと商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードの競合会社として追跡するには、[追加]をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">取引先のパートナーおよび競合会社の追跡</a>『201ページ』」を参照してください。</p>

レコードタイプ	情報
担当者	<p>標準アプリケーションでは、[担当者] セクションは活動レコード（タスクおよびアポイント）に使用できます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。</p> <p>プライマリ担当者をリンクするには、[編集] をクリックして、担当者をリンクします。さらに担当者を活動にリンクするには、[担当者] セクションまでスクロールダウンして、[追加] をクリックし、担当者レコードをリンクします。</p> <p>標準アプリケーションでは、[担当者] セクションは取引先レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しい担当者をリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。</p> <p>既存の担当者をリンクするには、[追加] をクリックします。[担当者リスト] ページで、担当者を選択して、[保存] をクリックします。追加する担当者が存在しない場合は、[ルックアップ] ウィンドウで、[新規] をクリックして担当者を追加できます。フィールドの説明については、「<a href="#">担当者フィールド</a> 『222 ページ』」を参照してください。</p> <p>標準アプリケーションでは、[担当者] セクションは商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>既存の担当者を商談レコードにリンクするには、[追加] をクリックします。[担当者リスト] フォームで担当者を選択し、担当者の[購入役割] を定義して[保存] をクリックします。追加する担当者が存在しない場合は、[ルックアップ] ウィンドウで[新規] をクリックして、担当者を追加できます。フィールドの説明については、「<a href="#">担当者フィールド</a> 『222 ページ』」を参照してください。</p> <p>[購入役割] を選択して、担当者の社内での権限と、購入の決定に対する影響力を明確にする必要があります。購入役割は主要役割分析と販売施策環境の理解に不可欠です。</p> <p><b>注：</b> 同じ担当者を複数の商談にリンクしたり、複数の担当者を同じ商談にリンクできます。</p>
担当者関係	「 <a href="#">担当者間の関係の追跡</a> 『217 ページ』」を参照してください。
担当者チーム	<p>担当者レコードからのみ。</p> <p>担当者レコードを他の従業員も表示できるようにするには、[ユーザーを追加] をクリックします。[担当者チーム - ユーザーを追加] ウィンドウで、ユーザーの名前とレコードに対するアクセス権を選択し（[担当者アクセス] フィールド）、変更を保存します。レコードの共有の詳細は、「<a href="#">レコードの共有（チーム）</a> 『94 ページ』」を参照してください。</p>
見込み客	<p>標準アプリケーションでは、[見込み客] セクションはキャンペーンレコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しい見込み客をリンクするには、[新規] をクリックし、[見込み客編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、<a href="#">見込み客フィールド</a> 『181 ページ』を参照してください。</p>

レコードタイプ	情報
メモ	<p>標準アプリケーションでは、[メモ] セクションはメモをサポートしているレコードタイプの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいメモをリンクするには、[新規] をクリックし、そのレコードの [メモ] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、<a href="#">メモの追加</a> 『99ページ』を参照してください。</p>
オープン活動	<p>標準アプリケーションでは、このセクションは、ほとんどのレコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいアポイントまたはタスクをリンクするには、タイトルバーの [新規アポイント] または [新規タスク] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">活動フィールド</a> 『152ページ』」を参照してください。</p> <p>選択したレコードに、複数の活動をリンクできます。活動に時間が関連付けられている場合、その活動は活動リストとカレンダーに表示されます。</p> <p>選択したレコードを表示できるユーザーは、そのレコードにリンクされている活動も表示できます。これには、他のユーザーが所有する活動または他のユーザーに割り当てられている活動も含まれます。活動リストの使用の詳細は、「<a href="#">活動リストの使用</a> 『133ページ』」を参照してください。</p>
商談	<p>新しい商談をリンクするには、[新規] をクリックし、[商談編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">商談フィールド</a>」を参照してください。 『242ページ の"<a href="#">商談フィールド</a>"参照』</p> <p><b>注：</b> 商談を見込み客にリンクするには、キャンペーンに関連付けられている見込み客を商談に変換します。詳細は、「<a href="#">見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換</a> 『176ページ』」を参照してください。</p>
商談パートナー	<p>標準アプリケーションでは、[商談パートナー] セクションは商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">商談のパートナーおよび競合会社の追跡</a> 『231ページ』」を参照してください。</p>
照会	<p>詳細については、<a href="#">照会の追加</a> 『219ページ』を参照してください。</p>
関連解決策	<p>標準アプリケーションでは、[関連解決策] セクションは解決策レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>解決策を追加するには、[解決策を追加] をクリックし、[ルックアップ] ウィンドウで既存の解決策を選択します。解決策は必要なだけ追加できます。関連情報を共有している解決策、または同じ関連トピックに関する解決策は相互にリンクできます。新しい解決策を作成するには、[新規] をクリックし、必要な情報を入力し、レコードを保存します。</p> <p><b>注：</b> リンクされているサービスリクエストは[解決策詳細] ページで確認できませんが、リンクを設定するには[サービスリクエスト詳細] ページを使用する必要があります。</p>

レコードタイプ	情報
サービスリクエスト	<p>標準アプリケーションでは、[サービスリクエスト] セクションは取引先レコードと担当者レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいサービスリクエストをリンクするには、[新規] をクリックし、[サービスリクエスト編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">サービスリクエストフィールド</a> 『307ページ』」を参照してください。</p>
解決策	<p>標準アプリケーションでは、[解決策] セクションはサービスリクエストレコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>解決策をリンクするには、[追加] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウで、既存の解決策をリンクする場合は[解決策 ID] リンクを、新しい解決策を作成する場合は[新規] をクリックします。フィールドの説明については、「<a href="#">解決策フィールド</a> 『315ページ』」を参照してください。</p> <p>ヒント：新しい解決策を作成する前に、[解決策リスト] ページを調べて、マネージャによる公開待ち状態の解決策がないことを確認してください。[ルックアップ] ウィンドウには、状態が[承認] で、[公開済み] とマークされた解決策のみが表示されます。</p>
チーム	<p>[チーム] セクションは、デフォルトでは標準アプリケーションのどのレコード詳細ページにも表示されませんが、企業の管理者は[チーム] セクションを特定のレコードタイプに追加できます。</p> <p>このレコードを他の従業員も表示できるようにするには、[ユーザーを追加] をクリックします。[チーム - ユーザーを追加] ウィンドウで、ユーザーの名前を選択します。</p> <p><b>注：</b>レコードの所有者が企業の管理者によって定義されたグループのメンバーである場合、そのグループのメンバーは、チームの関連情報セクションに自動的に表示されます。</p> <p>詳細については、「<a href="#">レコードの共有（チーム）</a> 『94ページ』」を参照してください。</p>
ユーザー	<p>[ユーザー] セクションは、デフォルトでは標準アプリケーションのどのレコード詳細ページにも表示されませんが、企業の管理者は[ユーザー] セクションを特定のレコードタイプに追加できます。</p> <p>なんらかのタスクを担当する別の従業員を追跡するには、[タスク詳細] ページの[ユーザー] セクションで、[追加] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウで、ユーザーを選択します。</p> <p><b>注：</b>チーム機能とは異なり、レコードの所有者が企業の管理者によって定義されたグループのメンバーの場合、そのグループのメンバーは、ユーザーの関連情報セクションに自動的に表示されません。[ユーザー] リストはレコードの表示に影響を与えません。このリストは追跡のためにのみ使用されます。</p>

## メインレコードからリンクされたレコードの更新

メインレコードからリンクされたレコードのフィールドを更新するには、次の操作を行います。

- メインレコードの「詳細」ページで、リンクされたレコードのフィールドを編集します（インライン編集が有効になっている場合）。

ほとんどの場合、メインレコードの「詳細」ページからリンクされたレコードのフィールドを編集できます。ただし、メインレコードの「詳細」ページからリンクされたレコードの次のフィールドは編集できません。

- リンクされたレコード自体の「詳細」ページに表示されないフィールド
- 「氏名」などの計算フィールド
- リンクされたレコードの「編集」ページで読み取り専用のフィールド

さらに、リンクされた同じレコードが複数のメインレコードの下に表示される場合、リレーションシップの一部になっているフィールドは編集できますが、リンクされたレコード自体に属しているフィールドは編集できません。たとえば、取引先レコードの「取引先チーム」関連リストでは、「チームの役割」フィールドは取引先とチームメンバー間のリレーションシップの一部になっているので編集できます。ただし、「名前（姓）」フィールドと「名前（名）」フィールドは、ユーザーレコード（チームメンバー）に属しているので編集できません。

- メインレコードの「詳細」ページからリンクされたレコードの「編集」ページを開き、そのページでフィールドを更新します。

次の手順では、メインレコードの「詳細」ページでリンクされたレコードを更新する方法について説明します。

### メインレコードの「詳細」ページでリンクされたレコードを更新するには

- メインレコードの「詳細」ページで、適切なセクションにスクロールダウンし、必要に応じてフィールドを編集します。

**注：**編集するレコードがページに表示されない場合は、「リストを全表示」リンクをクリックし、そのタイプのすべてのリンクされたレコードを表示し、「リスト」ページでレコードのフィールドを編集します。

フィールドのインライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

次の手順では、メインレコードの「詳細」ページでリンクされたレコードを開く方法について説明します。

### メインレコードの「詳細」ページでリンクされたレコードを開くには

- 1 メインレコードの「詳細」ページで、適切なセクションにスクロールダウンします。
- 2 レコードの「編集」リンクがある場合はそれをクリックするか、またはリンクされたレコードの名前のリンクをクリックします。

**注：**編集するレコードがページに表示されない場合は、「リストを全表示」リンクをクリックし、そのタイプのすべてのリンクされたレコードを表示します。

- 3 リンクされたレコードの「編集」ページまたは「詳細」ページが開いたら、レコードの詳細を更新します。

レコード詳細の更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

## 「お気に入りのレコード」 ページ

「お気に入りのレコード」 ページには、お気に入りのレコードが表示されます。「お気に入りのレコード」 ページにアクセスするには、アクションバーの「お気に入りのレコード」 セクションで「リストを全表示」をクリックします。お気に入りには、最大 **100** 件のレコードを設定できます。

**注：** お気に入りのすでに **100** 件のレコードがあり、さらにレコードを追加する場合は、新しいレコードを追加できるように、最も古いレコードがお気に入りから削除されます。

「お気に入りのレコード」 ページから、次の表に示すタスクを実行できます。

操作	手順
レコードの順序の変更	「お気に入りのレコード」 タイトルバーで、「お気に入りの管理」 ボタンをクリックします。「お気に入りの管理」 ページで、希望どおりの順番になるまでレコードの順序を変更します。アクションバーおよび「お気に入りのレコード」 ページに、レコードが新しい順序で表示されます。
お気に入りのリストからのレコードの削除	削除するレコードの行で「削除」 リンクをクリックします。
レコードの詳細の表示	レコードの名前をクリックして、そのレコードの「詳細」 ページを表示します。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」 ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。

## リストの使用

様々なレコードタイプについて、フィルター済みリストを作成することにより、表示するレコードを制限できます。フィルター済みリストには、リストの条件を満たすレコードのサブセットが表示されます。

Oracle CRM On Demand では、さまざまなレコードタイプ用の標準のフィルター済みリストを提供しています。このフィルター済みリストは、それぞれのレコードのホームページに表示されます。自分または自分のマネージャが作成したカスタムリストは、このリストセクションに追加されます。

フィルター済みリストを選択すると、リストの条件を満たすレコードのリストがレコードの「リスト」 ページに表示されます。ページに、最初の **5** 件、**10** 件、**25** 件、**50** 件、**75** 件、または **100** 件のレコードを一度に表示するように選択できます。選択したオプションは、変更するまで、すべてのレコードタイプのリストページで保持されます。リストを参照するとき、ポインタが置かれているレコードは、背景色の変更によって強調表示されます。

**注：** リスト内の並べ替え順を決定するために Oracle CRM On Demand で使用できる照合方法は **1** つのみです。該当の照合方法は、すべての言語に対して最善の解決策を提供するために選択されました。ただし、言語によっては、一部の文字が誤った順序で表示される場合があります。

### レコードが複数ページにわたる場合

1 ページに表示できるレコードよりも多くのレコードがリストにある場合、次の処理が実行されます。

- リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動できます。
- リスト内の最終ページには、ページ全体にレコードが表示され、表示されるレコード数は、リストページに表示するレコード数によって決まります。このため、リスト内の最終ページに表示されるレコードの一部が、最後から 2 番目のページにも表示される場合があります。

たとえば、リスト内に合計 40 のレコードがあり、リストページに 25 のレコードを表示するとします。レコードは、2 つのリストページにわたって表示されます。リスト内の先頭ページに最初の 25 のレコードが表示され、リスト内の最終ページにリストの最後の 25 のレコードが表示されます。この例では、リスト内の 10 のレコードは、リスト内の先頭ページと最終ページの両方に表示されることになります。

## リストページで実行できるタスク

リストページから、次の操作を実行できます。

- レコードを並べ替える。
- 複数のレコードを一目で確認する。
- 確認、削除、または更新するレコードを検索する。
- [リスト] ページのフィールドをインラインで更新する。
- 新しいレコードを作成する。

## カスタムフィールドを使用したリストの並べ替えについて

パフォーマンス上の理由から、一部のカスタムフィールドはリストの並べ替えに使用できません。次の一般的なルールが適用されます。

- 次のタイプのカスタムフィールドは、カスタムオブジェクトレコードタイプも含めて、レコードタイプのリストを並べ替えるために使用できません。
  - チェックボックスフィールド
  - Web リンクフィールド
  - 複数選択ピックリストフィールド

ただし、特定のレコードタイプについては、リストの並べ替えに他のタイプのカスタムフィールドを使用できない場合があります。

- [カスタムオブジェクト 01] から [カスタムオブジェクト 03] までのレコードタイプの場合は、リストの並べ替えにすべてのタイプのカスタムフィールドを使用できません。

## リストレコードで実行できるアクション

また、レコードレベルのメニュー（各レコード名の横にあるメニュー）を使用して、リストされたレコードに対して次の様々なアクションの一部またはすべてを実行できます。

- [編集] オプションを選択してレコードの [編集] ページを開く。このページを使用してレコードのすべてのフィールドを編集できます。



- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する。値が新規レコードに自動的にコピーされるフィールドは、企業の管理者が決定します。

- レコードを削除する。

ページに表示されるレコードが多すぎる場合に、リストをフィルター処理することもできます。リストのフィルター処理に関する詳細は、「[リストのフィルター処理](#) 『88ページ』」を参照してください。また、[お気に入り] アイコンをクリックして、アクションバーの[お気に入りリスト] にリストを追加することもできます。

各フィルター済みリストは商談や取引先などレコードタイプによって異なります。すべての従業員は自分用のフィルター済みリストを作成できますが、すべての従業員が使用できる公開リストを作成できるのは、適切な役割が割り当てられている従業員だけです。

**注：**従業員またはマネージャが作成したリストは、リストを作成した言語でのみ表示されます。アプリケーションがサポートしている他の言語に切り替えても、その言語ではリストに追加されません。デフォルトのフィルター済みリストだけがすべての言語で表示されます。たとえば、イタリアのマネージャが新しいリストを作成し、そのチームの一部のメンバーがスペイン語版の製品を使用している場合、そのチームのメンバーは、新たに作成されたリストを参照できません。

## リストページのブックマークの作成について

ほとんどのリストで、リストのページは同じ URL を共有します。その結果、リスト内のページのブックマークを作成した場合、ブックマークによって、リストは最初にアクセスしたときに開いたページ（通常はリストの先頭ページ）で常にか開きます。同様に、リスト内のページのアドレスフィールドから URL をコピーし、後でブラウザのアドレスフィールドに URL を貼り付けた場合、リストは最初にアクセスしたときに開いたページで開きます。

たとえば、[取引先ホームページ] のリストリンクからリストを開く場合、リスト内の先頭ページが開きます。リストの 3 番目のページにナビゲートし、そのページのブックマークを作成すると、新しいブックマークではリスト内の先頭ページ（つまり、リストに最初にアクセスしたときに開いたページ）が開きます。

**注:**Oracle CRM On Demand リリース 18 以下でリスト内の特定のページのブックマークを作成した場合、そのブックマークではリストの最初にブックマークを作成したページが開きます。たとえば、Oracle CRM On Demand リリース 18 でリストの 5 番目のページのブックマークを作成した場合、そのブックマークではリストの 5 番目のページが開きます。ただし、その後リストの 6 番目のページにナビゲートし、そのページの新しいブックマークを作成した場合、新しいブックマークではリストの 5 番目のページ（つまり、Oracle CRM On Demand リリース 18 で作成したブックマークからリストに最初にアクセスしたときに開いたページ）が開きます。

## リスト管理オプション

ほとんどのレコードタイプのリストページには、次のオプションの一部またはすべてを含む [メニュー] ボタンが表示されます。

- **一括削除。** リストからすべてのレコードを削除します。「[レコードの削除/復元](#) 『112ページ』」を参照してください。
- **バッチ割当ブック。** ブックに対してレコードを追加、または削除します。「[ブックへのレコードの割り当て](#)」を参照してください。
- **リストをエクスポート。** リストをエクスポートしてコンピュータに保存します。「[リストのレコードのエクスポート](#) 『92ページ』」を参照してください。
- **大量更新。** 多数のレコードを一度に更新します。「[レコードの更新グループ](#) 『97ページ の"[レコードのグループの更新](#)"参照』」を参照してください。
- **大量コール計画。** 「[大量コール計画](#) 『142ページ』」を参照してください。
- **レコード数。** 「[リストのレコードのカウント](#) 『91ページ』」を参照してください。



- **リストを絞り込み。**フィルター済みリストを絞り込みます。「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。
- **リストフィルターを表示。**リストの主要情報を表示します。「[\[リストを表示\] ページ](#)『90ページ』」を参照してください。このページにアクセスするには、[リスト管理] ページの [表示] をクリックする方法もあります。
- **リスト管理。**「[リスト管理ページ](#)『90ページ の "[\[リスト管理\] ページ](#)"参照』」を参照してください。
- **リストを新規作成。**新しいフィルター済みリストを作成します。「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。
- **リストを保存。**リストを保存します。[リストを保存] をクリックすると、[保存] オプションを含むページが表示されます。

## リスト管理オプションの利用

次の表に示すように、リスト管理オプションに移動する方法は、レコードタイプによって異なります。

レコードタイプ	手順
メインレコードタイプ (タブ上)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ページの上部にあるレコードのタブをクリックします。</li> <li>2 [リスト] セクションで、リストをクリックします。</li> <li>3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。 次のようにして [新規リスト] ページにアクセスする方法もあります。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 ページの上部にあるレコードのタブをクリックします。</li> <li>2 [リスト] タイトルバーの [新規] ボタンをクリックします。</li> </ol> <p><b>注：</b> コミュニケーションリストは特定の活動タイプのリストです。そのため、追加のコミュニケーションリストを作成するには、<a href="#">[活動リスト]</a> ページを使用します。コミュニケーションリストは、社内でコールセンターを使用する場合のみ、利用可能です。</p>
活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 [カレンダー] タブをクリックします。</li> <li>2 [オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。</li> <li>3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。</li> </ol>
警告	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 [ホーム] タブをクリックします。</li> <li>2 [ホームページ (個人)] の [警告] セクションの下部にある [リストを全表示] リンクをクリックします。</li> <li>3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。</li> </ol> <p><b>注:</b> 警告がない場合、[リストを全表示] リンクは表示されません。</p>

レコードタイプ	手順
添付資料	<p>〔添付資料を管理〕 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 任意のページで、最上部にある〔管理〕グローバルリンクをクリックします。</li><li>2 〔コンテンツ管理〕リンクをクリックします。</li><li>3 〔コンテンツ管理〕ページで、〔添付資料を管理〕リンクをクリックします。</li><li>4 〔添付資料を管理〕ページで、〔リストを新規作成〕ボタンをクリックします。</li></ol>
ユーザー	<p>〔ユーザーおよびアクセスの管理〕 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 任意のページで、最上部にある〔管理〕グローバルリンクをクリックします。</li><li>2 〔ユーザー管理とアクセス制御〕リンクをクリックします。</li><li>3 〔ユーザー管理〕リンクをクリックします。</li><li>4 〔メニュー〕ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。</li></ol>
製品カテゴリー	<p>〔コンテンツの管理〕 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 任意のページで、最上部にある〔管理〕グローバルリンクをクリックします。</li><li>2 〔コンテンツ管理〕リンクをクリックします。</li><li>3 〔コンテンツ管理〕ページで、〔製品カテゴリー〕リンクをクリックします。</li><li>4 〔メニュー〕ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。</li></ol>
製品	<p>〔コンテンツの管理〕 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 任意のページで、最上部にある〔管理〕グローバルリンクをクリックします。</li><li>2 〔コンテンツ管理〕リンクをクリックします。</li><li>3 〔コンテンツ管理〕ページで、〔製品〕リンクをクリックします。</li><li>4 〔メニュー〕ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。</li></ol>

## 標準のフィルター済みリスト

標準のフィルター済みリストの説明については、各レコードタイプの「レコードタイプホームページの使用」のトピックを参照してください。たとえば、次のトピックがあります。

- [\[見込み客ホームページ\] の使用](#) 『170ページ』
- [\[取引先ホームページ\] の使用](#) 『189ページ』
- [\[担当者ホームページ\] の使用](#) 『210ページ』
- [\[商談ホームページ\] の使用](#) 『228ページ』
- [\[サービスリクエストホームページ\] の使用](#) 『301ページ』

### リストを開くには

- 1 該当するレコードのタブをクリックします。

**注：**活動リストを表示するには、[\[カレンダー\]](#) タブをクリックしてから、[\[オープンタスク\]](#) セクションの[\[リストを全表示\]](#) をクリックします。活動リストの使用の詳細は「[活動リストの使用](#) 『133ページ』」を参照してください。

- 2 そのレコードのホームページのリストセクションから、作業対象となるリストを選択します。

## [ホームページ] に表示されるリストの順番の変更

次の手順を使用するか、またはリストページから[\[メニュー\]](#) をクリックして[\[リスト管理\]](#) を選択し、[\[リスト並べ替え\]](#) ボタンを使用します。

### [ホームページ] に表示されるリストの順番を変更するには

- 1 該当するレコードのタブをクリックします。
- 2 レコードの[\[リスト\]](#) セクションの下部にある[\[リスト管理\]](#) リンクをクリックします。
- 3 [\[リスト並べ替え\]](#) ボタンをクリックします。
- 4 [\[ホームページに表示するリスト\]](#) リストで、矢印を使用して、リストの順番を変更します。
- 5 [\[保存\]](#) をクリックします。

レコードの[\[ホームページ\]](#) 上に、リストが設定した順番で表示されます。（[\[ホームページ\]](#) 上に表示されるリストは最初の 10 個だけです。）

## リストの作成と編集

レコードのリストを作成または絞り込む場合、次のようにユーザーの役割に基づいて、検索できるフィールドおよびリストに表示できるフィールドが決まります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、企業の管理者が使用可能にしているすべてのフィールドを検索できます。

**注：**企業の管理者が、[検索]および[リスト]のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、次の基準を両方とも満たす場合のみ、フィールドを検索できます。

- レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、フィールドが使用可能であること。
- 該当するレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトにフィールドが表示されていること。ユーザーの役割に動的ページレイアウトが定義されている場合は、少なくともその動的ページレイアウトの1つにフィールドが表示されている必要があります。

**注：**動的レイアウトは、レコードの特定のフィールドで選択したピックリスト値に基づいて、レコードタイプが同じ様々なレコードに対して異なるフィールドセットを表示するページレイアウトです。

- 既存のリストを絞り込むとき、リストの検索基準のフィールドの一部はユーザーの役割に対して使用可能にならない場合があります。このような制限付きフィールドはグレーで表示され、編集できません。制限付きフィールドは、リストを実行または保存する前に検索基準から削除できます。検索基準から制限付きフィールドを削除せずにリストを実行または保存すると、**Oracle CRM On Demand** ではリストを実行または保存する前に、検索基準から制限付きフィールドが自動的に削除されます。

## ユーザーの役割に基づいた、レコードのリストに表示可能なフィールドの決定

検索で返されるレコードのリストに表示できるフィールドは、次のように、ユーザーの役割に基づいて決まります。

- ユーザーの役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効な場合は、検索で返されるレコードのリストにカラムとして表示するフィールドを選択できます。
- ユーザーの役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効な場合は、レコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトにフィールドが表示される場合のみ、検索で返されるレコードのリストにカラムとして表示するフィールドを選択できます。ユーザーの役割に対して動的ページレイアウトが定義されている場合は、レコードタイプの1つ以上の動的ページレイアウトにフィールドが表示される必要があります。

**作業前の準備。** リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。まず、そのレコードの [編集] ページに移動し、**Oracle CRM On Demand** で使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモする代わりに、そのレコードの [詳細] ページを印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストに表示されるフィールドの値は印刷されません。

### リストを設定するには

- 1 新しいリストを作成するか、既存のリストの [リストを絞り込み] ページに移動します。

ほとんどのレコードタイプの [リスト] ページには、新しいリストを作成する、または既存のリストを絞り込むためのオプションを含む [メニュー] ボタンがあります。リスト管理オプションにアクセスする方法の詳細は、「[リストの使用](#)」『78ページ』を参照してください。

- 2 [リストの新規作成] ページまたは [リストを絞り込み] ページの [検索対象] セクションで、次のいずれかのオプションを選択します。

- レコードセット
- ブック

**注:** [製品]、[ユーザー] など、所有者のないレコードタイプでは、[検索対象] セクションは表示されません。[検索対象] セクションの [ブック] オプションは、企業で [ブック] 機能が有効になっている場合にのみ使用できます。

**3** [レコードセット] オプションを選択した場合は、[レコードセット] フィールドのリストから次のいずれかを選択します。

- **表示可能なレコード (全件)** : 少なくとも [表示] することができるレコードで、レポート階層、ユーザーのアクセスレベル、そして共有レコードのアクセスレベルを定義したものになります。
- **自分が所有するレコード (全件)**
- **自分がチームに属しているレコード (全件)**。次にいずれかに該当するレコードのみがフィルター済みリストに含まれます。
  - 自分が所有しているレコード
  - チーム機能によって、所有者が共有化したレコード
  - 取引先、活動、担当者、世帯、商談、ポートフォリオのグループ割り当て機能によって共有化したレコード
- **自分または部下が所有するレコード (全件)**。
- **自分または部下がチームに属しているレコード (全件)**
- **デフォルトブック (個人)**。ブックセクタのデフォルト設定は、企業の管理者によって定義されます。

**4** [ブック] オプションを選択した場合は、ブックセクタでブック、ユーザーまたは委任を選択します。

詳細は、「[ブックセクタの使用](#) [65ページ]」を参照してください。

**5** [大文字と小文字の区別を選択] セクションで、必要に応じて [大文字と小文字を区別しない] チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスがオンの場合、検索で大文字と小文字が区別されないフィールドは、[検索基準を入力] セクションに青色で表示されます。

**6** [検索基準を入力] セクションで、次の操作を行います。

**a** (オプション) ユーザーの役割に対して使用不可の検索フィールドが含まれる既存のリストフィルターを絞り込む場合は、フィールド行の横にある [X] アイコンをクリックして、リストから検索フィールドを削除します。

リストフィルターの検索フィールドが、ユーザーの役割に対する検索フィールドとして使用可能でない場合、そのフィールドはグレーで表示され編集不可で、フィールドの横に [X] アイコンが表示されます。リストフィルターから制限付きフィールドを削除できます。フィルターから制限付きフィールドを削除せずにリストを実行または保存すると、**Oracle CRM On Demand** ではリストを実行または保存する前に、フィルターから制限付きフィールドが自動的に削除されます。

**b** [フィールド] リストからフィールドを選択します。

これらのフィールドには、該当するレコードタイプのターゲット検索フィールドが事前に入力されています。

**注:** レコードタイプに対するユーザーの役割に割り当てられた検索レイアウトで、企業の管理者が検索フィールドを使用可能にしていない場合、そのレコードタイプのレコードのリストには検索基準を指定できません。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、検索フィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。検索用に最適化されていないフィールドが検索条件に含まれる場合、検索速度が遅くなることがあります。

必要な住所フィールドがドロップダウンリストに表示されない場合は、次の表や「国と住所のマッピングについて」に示される対応するフィールドを選択します。

**注:** この表に示すフィールドは、すべての国またはロケールに適用されるとはかぎりません。

リストをフィルターするフィールド	ドロップダウンリストから選択するフィールド
番地 住所 1 丁目	町/番地
区	住所 2
フロア 地区	住所 3
市/郡	市
Colonia/Section (アメリカの地区) CEDEX Code (CEDEX コード) 住所 4 URB (市街化地域) 地域区分	私書箱/並べ替えコード
MEX State (MEX の州) BRA State (BRA の州) Parish (アメリカの郡) Part of Territory (アメリカの準州) 島 都道府県 地域 Emirate (emir の管轄地域) Oblast (ロシアの州)	都道府県
島コード Boite Postale (アフリカでの郵便番号) Codigo Postal (南米での郵便番号)	郵便番号

- c 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子 (AND、OR) を入力します。  
リストを絞り込み中の場合、フィールドにはさらに絞り込むための基準が自動的に挿入されます。  
フィルター条件の使用については、「[フィルター条件について](#) 『48ページ』」を参照してください。

**ヒント：**所有者がないサービスリクエストのリストを作成するには、[所有者 ID] フィールドの [等しい] フィルター条件を選択し、値を空白のままにします。これは、他の **NULL** リストを作成するときにも使用できる一般的な方法です。

**注意：** [フィルター値] を入力する場合は、「[フィルター値について](#)」『53ページ』で説明する規則に従っていることを確認してください。ルールに従わないと、リストに正しいレコードが含まれない場合があります。

## 例

**取引先：**年間売上が\$100,000,000.00 を超え、かつ、カナダに所在する取引先のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

フィールド	条件	値	
年間売上	より大きい	100000000	AND
国	等しい	カナダ	

**見込み客：**見込み売上が\$100,000.00 を超え、かつ、評価が **A** または **B** である見込み客のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

フィールド	条件	値	
見込売上	より大きい	100000	AND
評価	より小さい	C	

## 7 [列と並べ替え順を表示する] セクションで、次の操作を行います。

- a** 検索結果にカラムとして表示するフィールドを選択し、[使用可能項目] リストから [選択した項目] リストにフィールドを移動します。選択したフィールドの順序を変更するには、上下の矢印を使用します。
- b** [並べ替え基準] ドロップダウンリストでデフォルトの並べ替えフィールドを選択し、[昇順] または [降順] をクリックして並べ替え順序を選択します。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、並べ替えフィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。デフォルトの並べ替えフィールドとして最適化されていないフィールドを選択した場合、検索速度が遅くなることがあります。

**注：** この手順では、チェックボックスタイプのフィールドを、並べ替えフィールドとして選択できません。ただし、リストを作成した後で、カラムの見出しをクリックすることによって、チェックボックスの値に基づいたフィールドの並べ替えをすることはできます。

## 8 (オプション) リストを保存せずに検索基準の結果を確認するには、[実行] をクリックします。

リストページが表示され、検索基準の結果が表示されます。次に、タイトルバーの [メニュー] ボタンをクリックして [リストを保存] または [リストを絞り込み] を選択すると、リストを保存できます。

## 9 [保存] をクリックして、[保存オプション] セクションのフィールドに必要な情報を入力します。

フィールド	説明
-------	----

フィールド	説明
リスト名	<p>リストの名前を入力します（50 文字まで）。リスト名には、引用符（"）以外の任意の記号または区切り記号を使用できます。</p> <p>作成されたリストはアルファベット順に表示されます。したがって、名前の先頭に分類のための語句を付けることをお勧めします。</p>
説明	251 文字までの説明を入力します。
リストのアクセス可能性	<p>ユーザー役割に「公開リストを設定」権限が含まれている場合は、このオプションのうちのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>個人。</b> 作成者のみがフィルター済みリストを表示できます。</li> <li>■ <b>公開。</b> すべての従業員がリストを使用できます。公開リストは社内のすべての従業員向けにレコードのホームページに表示されます。</li> <li>■ <b>役割固有。</b> 特定の役割を持つユーザーだけがリストを使用できるようにします。</li> </ul>

## 1 「保存および実行」をクリックします。

作成したフィルター済みリストは、このページのタイトルバーのドロップダウンリストと、レコードの「ホームページ」の「リスト」セクションに表示されます。

**ヒント：** リスト要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示された場合は、リスト条件をさらに絞り込んで再試行してください。検索およびリストの最適化の詳細は、トレーニングおよびサポートセンターの **Web** サイトを参照してください（このサイトにアクセスするには、**Oracle CRM On Demand** の各ページの上部にある「トレーニングおよびサポート」リンクをクリックします）。

## リストのフィルター処理

リストページで、次の 2 つの方法でリストのレコードをすばやくフィルター処理できます。

- アルファベット文字検索機能を使用した特定のカラムのフィルター処理
- クイックフィルターフィールドの使用

デフォルトでは、リストページにアルファベット文字検索機能が表示されますが、フィルタートグルアイコンをクリックすると、クイックフィルターフィールドを表示できます。アルファベット文字検索機能に切り替えるには、「[ABC]」アイコンをクリックします。表示される検索機能は、別のセッションでも保持されます。

より高度なフィルター処理を行う場合は、タイトルバーの「メニュー」ボタンをクリックし、「リストを絞り込み」をクリックして、「リストを絞り込み」ページを開きます。詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83 ページ』を参照してください。

検索するレコードは、ブックセレクタからブックまたはユーザーを選択して制限することもできます。詳細は、「[ブックセレクタの使用](#)」『65 ページ』を参照してください。

## アルファベット文字検索

リストのカラム見出しの横にある矢印は、そのカラムがリストの並べ替えおよびフィルター処理で使用されていること、およびリストが昇順と降順のどちらで並べ替えられているかを示します。リストの並べ替えおよびフィルター処理で使用されているカラムを変更するには、使用するカラムのカラム見出しをクリックします。



アルファベット文字検索では、次の操作を行えます。

- アルファベットバーの 1 文字をクリックし、その文字で始まるレコードのみを表示します。
- テキストフィールドに文字を入力して [ジャンプ] をクリックすると、リストがフィルター処理され、入力した文字で始まるレコードのみが表示されます。ワイルドカードを使用できます。詳細については、「[フィルター値について](#)」『53 ページ』を参照してください。

アルファベット文字検索は大文字と小文字を区別せず、[リストを絞り込み] 検索基準に影響を与えません。

カラムに設定されているデフォルトの並べ替え順に対してアルファベットバーが機能しない場合、アルファベットバーは有効でなくなり、バーの文字にハイパーリンクが設定されていない状態になります。たとえば [削除項目] ページでは、デフォルトの並べ替えの基準は、並べ替えができない [タイプ] カラムに設定されています。したがって、アルファベットバーは有効になっていません。ただし、[名前] カラムの見出しをクリックすると、データは並べ替えられ、アルファベットバーは有効になります。

## クイックフィルターフィールド

クイックフィルターフィールドを使用すると、リストをフィルター処理して、選択したフィールドが特定のフィルター条件を満たすレコードを表示できます。

リストページの [結果表示条件] セクションで、左から右に向かってフィールドで値を選択または入力して、検索フィールド、フィルター条件、およびフィルター値（フィルター条件に値が必要な場合）を指定します。フィルター条件リストで使用できる値は、選択した検索フィールドによって異なります。使用可能なフィルター条件については、「[フィルター条件について](#)」『48 ページ』を参照してください。

フィルター値フィールドは、フィールドタイプに一致するように変更されます。たとえば、日付を選択する場合はカレンダーアイコンが表示され、電話番号を指定する場合は電話アイコンが表示されます。フィルター条件に値を設定する必要がない場合、フィルター値フィールドは非表示になります。テキストフィールドおよび電話フィールドでは、ワイルドカードが使用できます。詳細については、「[フィルター値について](#)」『53 ページ』を参照してください。

ユーザーの役割に対するレコードタイプの検索レイアウトで、企業の管理者が検索フィールドとして使用可能にしたフィールドを使用して、レコードのリストをフィルター処理できます。企業の管理者が検索レイアウトで検索フィールドを使用可能にしていない場合、クイックフィルターフィールドは使用できません。

**注：**フィルター処理するレコードのリストの検索基準に、ユーザーの役割に対するレコードタイプに対して検索レイアウトで定義した検索フィールド以外のフィールドが含まれている場合、クイックフィルターフィールドは使用できません。

クイックフィルターフィールドの検索は大文字と小文字を区別せず、[リストを絞り込み] 検索基準に影響を与えません。

### クイックフィルターフィールドを使用してリストをフィルター処理するには

- 1 [結果表示条件] ラベルの右側にあるドロップダウンリストで、フィールドを選択します。
- 2 フィルター条件のドロップダウンリストから条件を選択します。
- 3 必要場合は、フィルター値のドロップダウンリストに値を入力します。
- 4 [検索] をクリックします。

## 「リスト管理」 ページ

「リスト管理」 ページでは、特定のレコードタイプのフィルター済みリスト（ユーザーが作成したリスト、マネージャがユーザー用に作成したリスト、システムから提供されたリスト）が表示されます。リストページの「メニュー」 ボタンから「リスト管理」を選択すると、「リスト管理」 ページにアクセスできます。リスト管理オプションのアクセスの詳細は、「[リストの使用](#) 『78ページ 』」を参照してください。

このページから、次の表に示すタスクを実行できます。

操作	手順
お気に入りリストへのリストの追加	リストの行で、「お気に入りに追加」 アイコンをクリックします。
ホームページレコードとドロップダウンリストの最初の 10 個のリスト順の変更	「リスト管理」 タイトルバーの「リスト並べ替え」 ボタンをクリックします。「リストの表示順序」 ページで、希望どおりの順番になるまで 10 個のリストの順番を変更します。リストが、「リスト」 ページのホームページレコードおよびドロップダウンリストに、新たな順番で表示されます。  <b>注：</b> 「利用可能」 リストに残ったリストは、ドロップダウンリストおよびホームページにオプションとして表示されません。
フィルター済みリストの作成	「リスト管理」 タイトルバーの「新規リスト」 ボタンをクリックします。「新規リスト」 ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
リストの削除	削除するリストの行で「削除」 リンクをクリックします。  自分で作成したリストのみ削除できます。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」 ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
リストの更新	更新するリストの行で「編集」 リンクをクリックします。これによってリストの編集ページが開き、ここでリストを更新します。  <b>注：</b> アプリケーションとともに配布される標準のリスト、または更新機能が利用可能になる前に保存したフィルター済みリストは変更できません。
リストの主要情報とフィルター情報の表示	リストの行で、「表示」 リンクをクリックします。これにより、「リストを表示」 ページが表示されます。

## 「リストを表示」 ページ

「リストを表示」 ページには次の情報が表示されます。

- **主要リスト情報：** リストの名前と説明に加え、次の情報が含まれます。
  - **リストのアクセス可能性：** リストの表示について、プライベート、公開またはユーザーの役割に固有かどうかを示します。

- **検索**：リストのフィルター処理するために検索されたレコードのサブセットです。
- **フィルター情報**：フィルター済みリストの作成に使用するフィールド、フィルター条件、およびフィルター値です。
- **選択した項目**：検索結果にカラムとして表示するために選択したフィールド、およびデフォルトの検索フィールドとして選択したフィールドの並べ替え順です。

「リストを表示」ページにアクセスするには、リストページの「メニュー」ボタンから「リストフィルターを表示」を選択します。リスト管理オプションにアクセスする方法の詳細は、「[リストの使用](#) 『78ページ』」を参照してください。

## 「お気に入りリスト」 ページ

アクションバーの「お気に入りリスト」セクションにある「リストを全表示」リンクをクリックすると、「お気に入りリスト」ページが開き、お気に入りリストが表示されます。お気に入りには、最大 **100** 件のリストを設定できます。

**注**：お気に入りにすでに **100** 件のリストがあり、さらにお気に入りのリストを追加する場合は、新しいリストを追加できるように、最も古いリストが削除されます。

次の表では、「お気に入りリスト」ページで行える操作について説明します。

操作	手順
リストの順序の変更	「お気に入りリスト」タイトルバーで、「お気に入りの管理」ボタンをクリックします。「お気に入りの管理」ページで、希望どおりの順番になるまでリストの順序を変更します。アクションバーおよび「お気に入りリスト」ページに、リストが新しい順序で表示されます。
お気に入りのリストからのリストの削除	削除するリストの行で「削除」リンクをクリックします。
リストの表示	リストの名前をクリックして、そのリストを操作できるリストページを表示します。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。

「お気に入りリスト」を、Web ウィジェットとして他のアプリケーションに埋め込むことができます。詳細については、「[お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) 『675ページ』」を参照してください。

## リストのレコードのカウント

次の手順では、リストのレコードをカウントする方法について説明します。

### リストのレコードをカウントするには

- レコードの「リスト」ページで、「メニュー」をクリックし、「レコード数」を選択します。

**注**：リストに **1000** を超えるレコードがある場合、カウント処理は失敗し、検索条件に一致するレコードが多すぎることを示すメッセージが表示されます。この場合、返されるレコード数が減るようにリストを絞り込みます。カウント処理に **30** 秒以

上かかる場合、処理は失敗します。この場合、後で再試行するか、または返されるレコードが減るようにリストを絞り込みます。リストの絞り込みの詳細は、「[リストの作成と編集](#) **『83ページ』**」を参照してください。

## リストのレコードのエクスポート

リストに設定した基準を満たすレコードをエクスポートできます。**Oracle CRM On Demand** によってレコードのリストがエクスポートされた後、そのファイルをダウンロードして保存できます。

**注：**エクスポートされた結果は、**Oracle CRM On Demand** で **72 時間** 保存されます。それ以降は、リストを再度エクスポートする必要があります。

最大 **250 件** のレコードをリストからすぐにエクスポートできます。このオプションを選択すると、（リストの現在の並べ替え順に基づいて）リストの上位にあるレコードが最大 **250 件** エクスポートされます。または、リスト内のすべてのレコードをエクスポートできます。リスト内のレコードをすべてエクスポートする場合、エクスポートリクエストはキューに登録され、バッチジョブとして実行されます。

リストからレコードをエクスポートするには、ユーザーの役割に [リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限または [リスト - 表示されたフィールドのエクスポート] 権限が含まれている必要があります。レコードのリストをエクスポートする場合、次のようにユーザーの役割によってエクスポートできるフィールドが決まります。

- ユーザーの役割で [リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限が有効になっている場合、レコードのすべてのフィールドをエクスポートするか、リストに表示されているフィールドのみをエクスポートするかを選択できます。
- ユーザーの役割で [リスト - 表示されたフィールドのエクスポート] 権限が有効になっていて、[リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限が有効になっていない場合は、リストに表示されているフィールドのみエクスポートできます。

次の手順では、リストのレコードを最大 **250 件** エクスポートする方法について説明します。

### リストのレコードを最大 **250 件** エクスポートするには

- 1** エクスポートするレコードのリストを開きます。
- 2** 必要場合は、エクスポートするレコードがリストの最上部に表示されるようにリストを並べ替えます。  
**ヒント:** リストをカラムで並べ替えるには、カラムの見出しをクリックします。リストを同じカラムで逆順に並べ替えるには、カラムの見出しを再度クリックします。
- 3** レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。
- 4** [リストをエクスポート] ページで、次の操作を実行します。
  - [エクスポートタイプ] セクションで、即時エクスポートのオプションを選択します。
  - [エクスポートするフィールド] および [フィールド区切り] セクションで、使用するオプションを選択します。

**注:** [エクスポートするフィールド] セクションを使用できるのは、ユーザーの役割に [リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限がある場合のみです。
- 5** [エクスポート] をクリックします。
- 6** [ダウンロード] をクリックしてファイルをダウンロードします。

次の手順では、リストのレコードをすべてエクスポートする方法について説明します。

### リストのレコードをすべてエクスポートするには

- 1 エクスポートするレコードのリストを開きます。
- 2 レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。
- 3 [リストをエクスポート] ページで、次の操作を実行します。
  - [エクスポートタイプ] セクションで、キューに登録されたエクスポートのオプションを選択します。
  - [エクスポートするフィールド] および [フィールド区切り] セクションで、使用するオプションを選択します。

注：[エクスポートするフィールド] セクションを使用できるのは、ユーザーの役割に [リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限がある場合のみです。
- 4 [エクスポート] をクリックします。  
[個人エクスポートリクエストキュー] ページが表示されます。
- 5 ページの [保留リクエスト] セクションにエクスポートリクエストがある場合、[更新] をクリックすると、更新リクエストが完了したかどうかを確認できます。
- 6 エクスポート結果が [個人エクスポートリクエストキュー] ページの [完了リクエスト] セクションに表示されている場合は、[リスト] または [レコードタイプ] リンクをクリックすると、[リストのエクスポートリクエスト詳細] ページを開くことができます。
- 7 ページの [エクスポートリクエスト添付資料] セクションで、ダウンロードする ZIP ファイルが含まれている行で、レコードレベルのメニューから [ダウンロード] を選択します。  
  
ZIP ファイルは、エクスポートの概要が記載されたテキストファイル、およびエクスポートした様々なタイプのレコードの CSV ファイルで構成されます。

キューに登録されたリクエストとしてエクスポートされたリストの ZIP ファイルは、エクスポートリクエストの完了後 72 時間、[個人エクスポートリクエストキュー] ページから使用できます。[個人エクスポートリクエストキュー] ページおよび ZIP ファイルへのアクセス方法の詳細は、「[エクスポートリクエストの表示](#) 『672ページ』」を参照してください。

## レコードの所有権の移動

[所有者] フィールドに自分の名前が含まれている場合には、そのレコードを所有していることを示しています。通常、所有するすべてのレコードを表示したり、編集できます。

企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて、ユーザーは、レコードの作成時に自動的にレコードの所有者になる場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) 『39ページ』」を参照してください。

また、次のいずれかの場合も、レコードの所有者になります。

- ユーザーにそのレコードが割り当てられている場合。

- ユーザーがそのレコードを所有しているグループに属している場合。グループ所有権の場合は、[所有者] フィールドに名前が表示されない場合があります。

次の条件を満たす場合は、大半のレコードの所有権を移動することができます。

- そのレコードの所有者が自分の場合。
- そのレコードの所有者が自分の部下の場合。
- ユーザーの役割およびアクセスレベルで許可されている場合。

**注:**取引先レコード、担当者レコード、および商談レコードの場合のみ、これらのレコードへの完全アクセス権がレコード所有者によって付与されていれば、そのレコードの所有権を移動できます。

### レコードの所有権を移動するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [詳細] ページで、[編集] をクリックして [編集] ページを開きます。

**注:** 企業でインライン編集が有効な場合、[編集] ページを開く必要はありません。代わりに、[詳細] ページで [所有者] フィールドを直接編集できます。

- 3 [所有者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、別の従業員の [名前 (姓)] リンクをクリックします。

- 5 レコードを保存します。

## レコードの共有 (チーム)

一部のレコードタイプでは、ユーザーのチームでレコードを表示できるように、レコードを共有できます。次のレコードタイプをチームで共有できます。

- 取引先
- 認定
- 申込書類
- ビジネス計画
- 認定レベル
- 担当者
- コース
- カスタムオブジェクト
- 取引交渉登録
- 試験

- 世帯
- 見込み客
- MDF リクエスト
- 目標
- 商談
- パートナー
- ポートフォリオ
- サービスリクエスト
- 特別価格リクエスト

取引先レコードの場合、取引先レコードにリンクされている担当者レコードや商談レコードも共有できます。

## チームおよびレコード所有権モードについて

企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードに所有者が設定されない場合があります。かわりに、レコードにはプライマリカスタムブックが設定されるか、所有者もプライマリカスタムブックも設定されない場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#)」『39ページ』を参照してください。レコード所有権モードは、ブックをサポートしているレコードタイプにのみ適用されます。

企業の管理者がレコードタイプのレコード所有権モードを変更した場合、以前に所有者が設定されていたレコードでは、レコード所有権モードの変更後はじめてレコードが更新されたときに、所有者がレコードから削除される場合があります。この場合、レコードの前の所有者を除いて、チームのメンバー全員がチームのメンバーとして残ります。この動作は、定義済みグループのメンバーであるチームメンバーの場合と同じです。つまり、レコードの前の所有者を除いて、グループのメンバー全員がチームのメンバーとして残ります。

**注：** [取引先] レコードタイプはこのルールに対する例外になります。取引先の前の所有者が定義済みグループのメンバーである場合は、そのグループのすべてのメンバーがチームから削除されます。定義済みグループのメンバー以外のチームメンバーは、他のレコードタイプの場合と同様に、チームのメンバーとして残ります。

レコードを共有するには、最初に、選択したレコードのチームにユーザーを追加します。その次に、そのユーザーに適したアクセスレベルをレコードに設定します。

### レコードを共有するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ』を参照してください。

- 2 [レコードの詳細] ページで、スクロールダウンしてチームのセクションを表示し、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 3 [ユーザーを追加] ウィンドウで、[ユーザー] の横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、従業員を選択します。
- 5 役割とアクセスレベルの設定：

**注：**レコードのタイプと設定によっては、アプリケーションのオプションがこれらのオプションとは異なることがあります。

- a** (オプション) メインレコードに関連してリンクされている役割を説明するには、[チームの役割] ドロップダウンリストからオプションを選択します。
- b** レコードタイプに対するアクセス権をチームメンバーに設定するには、[アクセス] ドロップダウンリストからオプションを選択します。デフォルトで使用可能なオプションは、次のとおりです。
  - **読み取り専用。** ユーザーはレコードを表示できますが、変更することはできません。
  - **編集。** ユーザーはレコードを更新できます。
  - **全部。** ユーザーはレコードを更新および削除できます。

企業の管理者は、他のアクセスプロファイルをチームで利用可能にできます。

**注：**マネージャは、社内でマネージャ表示が有効になっているかぎり、ここでの選択に関係なく、部下のレコードに所有者アクセスが許可されています。どのユーザーの場合でも、アプリケーション内の任意のデータに最も広範囲のアクセスが許可されるのは、そのユーザーのアクセスレベルを設定する人です。アクセスプロファイルの詳細は、「アクセスプロファイル管理」を参照してください。

**6** [保存] をクリックします。

**7** (商談チームのみ) 商談の売上の一部またはすべてをチームメンバーに割り当てるには、次の手順を実行します。

- a** [商談詳細] ページの [商談チーム] セクションで、[ユーザーを編集] をクリックします。
- b** [商談チーム - ユーザーを編集] ページの [分割 %] フィールドに、チームメンバーに割り当てる値の割合を入力します。

[分割 %] フィールドには、0 (ゼロ) から 100 までの数値を入力できます。

**注：**[分割売上] フィールドは、商談チームレコードの [分割 %] フィールドおよび商談レコードの [売上] フィールドから計算される読み取り専用フィールドです。

- c** [保存] をクリックします。

## 関連トピック

商談チームの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [商談チームについて](#) 『242ページ』

## レコードのプライマリカスタムブックの変更

企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて、そのタイプのレコードには、レコードの所有者を設定するかわりに、プライマリカスタムブックを関連付けることができます。レコードのプライマリカスタムブックは変更できます。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) 『39ページ』」を参照してください。



### レコードのプライマリカスタムブックを変更するには

- 1 レコードの [詳細] ページの [ブック] フィールドで、[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 2 [ルックアップ] ウィンドウで、レコードに関連付けるカスタムブックを検索し、[選択] をクリックします。

**注：**レコードに関連付けることができるのは、データを含めることができるブックのみです。

レコードの前のプライマリブックだったカスタムブックは、レコードから削除されます。カスタムブックをレコードに関連付ける場合は、レコードの [詳細] ページの [ブック] セクションで、ブックをレコードに追加する必要があります。

**注：**レコードの [詳細] ページの [ブック] 関連情報セクションにある、カスタムブックレコードの [プライマリ] チェックボックスは編集できません。

## レコードのグループの更新

次のレコードタイプについては、レコードリストのフィールドの値を同時に更新できます。

- 取引先
- 活動（タスク、アポイント）
- 担当者
- 世帯
- 商談
- パートナー
- ポートフォリオ
- 見込み客
- サービスリクエスト

たとえば、一揃いのレコードの所有者を別の従業員に変更するとします。これを行うには、レコードのグループを更新します。

最大 50 件の選択したレコードの値を一度に更新できます。リストのレコードが 50 件を超えている場合は、すべてのレコードが更新されるまでタスクを繰り返します。または、更新するレコードのみがリストに表示されるようにリストを絞り込むこともできます。

**注：**大量更新機能を使用して、1 つ以上の商談レコードの [セールスステージ] フィールドの値を変更する場合、レコードの [確度 (%) ] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。セールスステージの更新時に商談の確度 (%) を変更するには、各レコードでセールスステージを個別に変更するか、Web サービスを使用して変更する必要があります。Web サービスについては、「Web サービスの統合」を参照してください。

**作業前の準備。** 次の操作を実行します。

- 必要な場合は、更新するレコードを取得するリストを作成します。リストの作成方法および使用方法については、「[リストの使用](#) 『78ページ』」を参照してください。
- レコードのグループを更新するには、ユーザーの役割に [大量更新] 権限が含まれている必要があります。
- 管理者が企業プロフィールで [共有アドレスの有効化] チェックボックスをオンにした場合、[取引先]、[担当者]、および [パートナー] の各レコードタイプは異なる方法で更新されます。各住所フィールドは削除され、新しい共有住所

フィールドが表示されます。共有住所の詳細は、「[住所](#)」および「[取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコード間での住所の共有](#)『263ページ』」を参照してください。

次の手順では、リストの選択したレコードを更新する方法について説明します。

### リストの選択したレコードを更新するには

- 1 更新するレコードのリストを開きます。
- 2 必要な場合は、更新するレコードがリストの最上部に表示されるようにリストを並べ替えます。  
**ヒント:** リストをカラムで並べ替えるには、カラムの見出しをクリックします。リストを同じカラムで逆順に並べ替えるには、カラムの見出しを再度クリックします。
- 3 レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[大量更新] を選択します。
- 4 ステップ 1 では、更新しないレコードのチェックボックスをオフにして、[次へ] をクリックします。
- 5 ステップ 2 では、更新するフィールドを選択して新しい値を入力します。  
最大で 5 個のフィールドを選択して新しい値に更新できます。フィールドから既存の値を削除するには、ステップ 2 で [値] カラムを空白のまま残します。
- 6 [終了] をクリックします。

## レコードのマージ

特定のレコードタイプでは、レコードの重複がある場合に 2 つのレコードを 1 つのレコードにマージできます。マージ機能は、[取引先]、[担当者]、[世帯]、[見込み客]、[パートナー]、[ポートフォリオ]、および [サービスリクエスト] の各レコードタイプに対してサポートされます。

2 つのレコードをマージする場合には、維持するレコード、すなわち **プライマリレコード** に残す 2 つのレコードからのフィールド値を指定します。削除されるレコードは、**重複レコード** と呼ばれます。

**注：** 企業で共有住所を使用している場合は、2 つの取引先または担当者をマージするときに、保持するフィールドとして請求先住所、出荷先住所、およびプライマリ住所内の各フィールドを選択できません。デフォルトでは、プライマリレコードの請求先住所、出荷先住所、およびプライマリ住所が保持されます。これらのフィールドの詳細は、「[取引先フィールド：インポートの準備](#)」および「[担当者フィールド：インポートの準備](#)」を参照してください。共有住所の詳細は、「[住所](#)」を参照してください。

レコードのマージについては、次の事項を考慮します。

- プライマリレコードと重複レコードのフィールドに同じ値が設定されている場合、マージ操作中にそのフィールドの値を変更することはできません。
- システムによって更新されるフィールドでは、値はマージ操作中にプライマリレコードの値にデフォルト設定され、その値を変更することはできません。
- 取引先チームと担当者チームはマージされません。プライマリレコードのチームが保持されます。
- 重複レコードにリンクされていたすべてのレコードのリンク先は、プライマリレコードになります。

ほとんどの場合、**Oracle CRM On Demand** では重複している関連レコードをチェックしません。重複している関連レコードを除外するには、削除する必要があります。ただし、商談を取引先にリンクするときに、商談名とプライマリ担当者 **ID** が同じ商談がプライマリ取引先にすでにリンクされている場合、**Oracle CRM On Demand** ではその商談をマージ後の取引先からプライマリ取引先にリンクしません。

- 取引先をマージすると、重複している取引先レコードの所有者は該当する取引先チームに追加され、その所有者に対してプライマリレコードへの完全アクセスが許可されます。

#### 作業前の準備：

- この手順を実行するには、ユーザーの役割に「レコードをマージ」権限が含まれている必要があります。
- プライマリレコードと重複レコードの両方についてのアクセスレベルで、レコードの削除が許可されている必要があります。プライマリレコードのアクセスレベルでレコードを削除できない場合、レコードで「マージ」ボタンは使用できません。
- マージ中に選択できるように、レコード名を書き留めてください。

## 2 個のレコードをマージするには

- 1 プライマリレコードとして維持するレコードを選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。
- 2 「レコードの詳細」ページで、「マージ」ボタンをクリックします。
- 3 ステップ 1 では、「ルックアップ」アイコンをクリックし、重複レコードを選択します。
- 4 ステップ 2 では、各レコードの値を確認し、レコードとともに保存する値を選択します。  
デフォルトでは、プライマリレコードの値が「保存する値」カラムに表示されます。
- 5 「終了」をクリックします。

## メモの追加

メモ機能をサポートするレコードタイプには、2つの方法でメモを追加できます。

- レコードの詳細ページ右上のメモアイコンをクリックします。このアイコンは、企業でメッセージセンターが有効になっている場合に利用可能です。この方法では、レコードのメモのリストにメモを追加し、レコードに追加されたメモに登録できます。
- 「メモ」セクションの「新規作成」をクリックします。

通常、企業の管理者がメモアイコンを利用可能にすると、「メモ」セクションは利用できません。ただし、「メモ」セクションがある場合は、メモのリストに追加されたメモは、「メモ」セクションにも追加されます。

メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#)『36ページ』」を参照してください。メモのリストを使用する方法の詳細については、「[メモのリストの使用](#)『102ページ』」を参照してください。

メモの作成に使用した方法により、メモに対するアクセス許可が異なることはありません。

### メモアイコンを使用してメモを追加するには

- 1 レコードを選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [詳細] ページで、メモアイコンをクリックします。
- 3 [新規メモ] をクリックします。
- 4 メモの一番上の行で、件名を入力します。
- 5 他のユーザーがメモを表示できないようにするには、[個人] チェックボックスをオンにします。  
[個人] チェックボックスでメモへのアクセスを制御する方法の詳細は、「[\[メモ編集\] ページ](#) 『100ページ』」を参照してください。
- 6 [保存] をクリックします。

### [メモ] セクションにメモを追加するには

- 1 レコードを選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 詳細ページで、[メモ] セクションまでスクロールし、[メモ] タイトルバーの[新規] をクリックします。
- 3 [メモ編集] ページで、件名を入力します。
- 4 他のユーザーがメモを表示できないようにするには、[個人] を選択します。  
[個人] チェックボックスでメモへのアクセスを制御する方法の詳細は、「[\[メモ編集\] ページ](#) 『100ページ』」を参照してください。
- 5 レコードを保存します。

## [メモ編集] ページ

[メモ編集] ページでは、レコードにメモを追加したり、既存のメモの情報を更新したりできます。このページには、メモレコードのすべてのフィールドが表示されます。次の表では、[メモ編集] ページのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主題	ユーザーが内容の短い説明またはメモの目的を入力する、必須のテキストフィールド。
個人	ユーザーがメモの作成者である場合、[個人]チェックボックスは次のように動作します。 <ul style="list-style-type: none"><li>■ [個人]チェックボックスをオンにすると、そのユーザーのみがメモを表示できます。</li><li>■ [個人]チェックボックスがオフの場合、または以前オンのチェックボックスがオフの場合は、レコードへのアクセス権があるすべてのユーザーがレコードのメモを表示</li></ul>

フィールド	説明
	<p>できます。</p> <p>自分で作成していないメモの「個人」チェックボックスをオンにした場合、変更の保存後にメモを表示できるのはそのメモの作成者のみです。作成していないユーザーと他のユーザーはメモを表示できません。ただし、メモの「所有者」フィールドには、ユーザー名が表示されます。</p>
説明	<p>メモの内容。許可される最大文字数は <b>16,350</b> 文字です。</p> <p><b>注：</b> Oracle CRM On Demand にメモをインポートする場合、別の制限が適用されます（「メモフィールド：インポートの準備」を参照してください）。</p>

## 「メモ」 ページ (リスト)

「メモ」 ページには、レコードにリンクされているすべてのメモが表示されます。次の表では、「メモ」 ページで行える操作について説明します。

操作	手順
メモの作成	「メモ」 タイトルバーの「新規メモ」 ボタンをクリックします。「メモ編集」 ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
メモの削除	削除するレコードの行で「削除」 リンクをクリックします。削除済み項目は、削除後 <b>30</b> 日以内であれば復元できます。
メモの検索	「主題」 カラム見出しをクリックしてデータを並べ替えます。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まるメモの場合は、 <b>0 - 9</b> をクリックします。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」 ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
メモの更新	更新するレコードの行で「編集」 リンクをクリックします。「メモ編集」 ページで、情報を更新し、レコードを保存します。企業でインライン編集が有効な場合は、「メモ」 ページに表示されているフィールドをインラインで編集することもできます。
メモへの個人用のマーク付け	<p>更新するレコードの行で「編集」 リンクをクリックします。「メモ編集」 ページで、「個人」チェックボックスをオンにします。企業でインライン編集が有効な場合は、「メモ」 ページの「個人」チェックボックスをインラインでオンにすることもできます。</p> <p><b>注：</b> 別のユーザーが作成したメモに個人用のマークを付けた場合、変更の保存後にメモを表示できるのは、そのメモの作成者のみです。ただし、メモの「所有者」フィールドには、ユーザー名が表示されます。</p>
メモの詳細の表示	表示するレコードの行にある「編集」 リンクをクリックします。「メモ編集」 ページでメモの詳細を確認します。

## メモのリストの使用

企業でこの機能が有効になっている場合は、レコードの詳細ページの右上にメモアイコンが表示されます。メモアイコンの隣にある数字は、レコードに添付されているメモの数を表します。

メモアイコンをクリックすると、メモのリストが表示されます。それぞれのメモには、そのメモを作成したユーザーの名前とメモの件名、または、件名がない場合は、メモのテキストの冒頭部分が表示されます。メモの日付も表示されますが、その日に作成されたメモの場合は、作成された時刻が表示されます。

メモのリストでは、次の操作を行えます。

操作	手順
メモの表示	表示したいメモまでスクロールダウンします。
新規メモの作成	「新規メモ」をクリックします。最初の行に件名を入力し、メモの本文を入力してから「保存」をクリックします。メモは、レコードに登録しているすべてのユーザーのメッセージセンターに送信されます。ユーザーは、メッセージリンクでメモのリンクをクリックし、レコードに移動できます。
レコードのメモへの登録	「登録」をクリックします。詳細については、「 <a href="#">メモの登録</a> 『102ページ』」を参照してください。
メモの削除	該当するメモまでスクロールダウンし、「削除」をクリックします。このアクションにより、メッセージセンターとレコードの詳細ページからメモが削除されます。
メモを送信したユーザーの詳細の表示	該当するメモまでスクロールダウンし、ユーザー名をクリックします。そのユーザーの「ユーザー詳細」ページが表示されます。

## メモの登録

レコードに追加されたメモを登録することができます。これにより、誰かがレコードにメモを追加すると、そのメモがメッセージセンターに送信されます。アクセス権のあるレコードであれば、どのレコードでもメモを登録できます。

メッセージセンターで、レコードのメモのリンクをクリックすると、レコードに移動できます。

メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#) 『36ページ』」を参照してください。

### レコードのメモに登録するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 「詳細」 ページで、メモアイコンをクリックします。

- 3 「登録」 ボタンをクリックします。

ボタンのラベルが「登録済み」 になります。このボタンを再度クリックすると、登録を取り消すことができます。

## 他のユーザーへのメモの送信

アプリケーションのユーザー名の隣に表示されるメモアイコンをクリックすると、他のユーザーにメモを送信することができます。メモは、そのユーザーのメッセージセンターに送信されます。

この機能は、ユーザー名に関連付けられたフィールド（[名前（名）]、[所有者]、[作成者]、[変更者] など）で使用できます。これらのフィールドは、詳細ページ、リスト、およびアプリケーション内のその他の場所に表示されます。

メッセージセンターから、他のユーザーから送られたメモに返信することも可能です。

アクションバーの「お気に入りのレコード」セクションに、ユーザーレコードを追加できます。これにより、メッセージを頻繁に送信するユーザーに簡単にアクセスできます。

メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#)」を参照してください。『36ページの"[メッセージセンターの使用](#)"参照』

### 他のユーザーにメモを送信するには

- 1 ユーザー名に関連付けられたフィールドにポインタを移動し、メモアイコンを表示させます。
- 2 メモアイコンをクリックします。
- 3 メモを入力し、[保存] をクリックします。

## 添付資料の使用

企業の管理者がユーザーの役割とアクセスプロファイルをどのように設定しているかによって、様々なレコードタイプにファイル（および場合によっては URL）を添付できます。ファイルの添付に関する説明は、次のトピックを参照してください。

- 事前に設定された添付資料関連項目を使用してファイルと URL を添付する方法については、「[レコードへのファイルと URL の添付](#)」『106ページ』を参照してください。
- 添付フィールドをサポートするレコードにファイルを添付する方法については、「[添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#)」『110ページ』を参照してください。

事前に設定された添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリスト、および添付フィールドをサポートするレコードタイプのリストについては、「[添付資料について](#)」『104ページ』を参照してください。

### 関連トピック

添付資料の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [添付資料について](#) 『104ページ』
- [添付資料関連項目](#) 『108ページ』
- [\[添付資料リスト\] ページ](#) 『109ページ』

## 添付資料について

レコードタイプおよび企業の管理者が **Oracle CRM On Demand** をどのように設定しているかに基づいて、次の方法でいくつかのレコードにファイルを添付できます。

- 親レコードで添付資料関連項目を使用
- 添付フィールドを使用

## 添付資料関連項目について

特定のレコードタイプでは、企業の管理者は事前に設定された添付資料関連項目をレコードページレイアウトに追加できます。その後、ユーザーは複数の添付資料を親レコードにリンクできます。この方法で親レコードにリンクされた添付資料には、ファイルまたは **URL** を含めることができます。

次のレコードタイプでは、事前構成添付資料関連項目がサポートされます。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト **01**、**02** および **03**
- 自動車ディーラー
- 資金
- 資金リクエスト
- 世帯
- 見込み客
- 商談
- パートナー
- プログラムメンバーシップ
- サービスリクエスト
- 解決策

添付資料は、警告レコードおよびセールスステージレコードにリンクすることもできます。

**注:**この方法で添付資料がリンクされた親レコードを削除すると、その添付資料も **Oracle CRM On Demand** データベースから削除されます。

事前に設定された添付資料関連項目を使用してレコードにファイルおよび **URL** を添付する方法については、次のトピックを参照してください。

- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』
- [添付資料関連項目](#) 『108ページ』
- [\[添付資料リスト\] ページ](#) 『109ページ』



## 添付フィールドについて

次のレコードタイプでは、添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付できます。企業の管理者がページレイアウトをどのように設定しているかに基づいて、次のレコードタイプで添付フィールドを使用することもできます。

### ■ カスタムオブジェクト 01、02、03、04 以降

**注：**企業の管理者は、カスタムオブジェクトレコードタイプを他のレコードタイプの関連項目として設定することもできます。関連するカスタムオブジェクトレコードタイプで添付フィールドを使用できる場合、1つのファイルを各関連レコードに添付できます。このような設定により、複数のファイルを親レコードにリンクできます。詳細は、「添付資料設定について」を参照してください。

ただし、親レコードを削除しても、リンクされたカスタムオブジェクトレコードおよび添付されたファイルは **Oracle CRM On Demand** データベースからは削除されません。

### ■ 在庫監査レポート

### ■ サンプルトランザクション

### ■ 署名

次のレコードタイプでは、添付資料のフィールドもサポートされます。ただし、これらのレコードタイプは、次のように関連項目としてのみ使用できます。

### ■ 認定添付資料

認定添付資料レコードタイプは、認定レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

### ■ 申込書類添付資料

申込書類添付資料レコードタイプは、申込書類レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

### ■ ビジネス計画添付資料

［ビジネス計画添付資料］レコードタイプは、［ビジネス計画］レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

### ■ 認定レベル添付資料

認定レベル添付資料レコードタイプは、認定レベルレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

### ■ コース添付資料

コース添付資料レコードタイプは、コースレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

### ■ 試験添付資料

試験添付資料レコードタイプは、試験レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

### ■ MDF リクエスト添付資料

MDF リクエスト添付資料レコードタイプは、MDF リクエストレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

### ■ 目標添付資料

［目標添付資料］レコードタイプは、［目標］レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

### ■ パートナープログラム添付資料

パートナープログラム添付資料レコードタイプは、パートナープログラムレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

#### ■ 保険証券添付資料

保険証券添付資料レコードタイプは、保険証券レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

#### ■ 特別価格リクエスト添付資料

特別価格リクエスト添付資料レコードタイプは、特別価格リクエストレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

**注:**このような設定では、親レコードを削除しても、リンクされたレコードおよび添付されたファイルは **Oracle CRM On Demand** データベースからは削除されません。たとえば、**MDF** リクエストレコードを削除しても、リンクされた **MDF** リクエスト添付資料レコード、およびそのレコードに添付されたファイルはデータベースからは削除されません。

これらのレコードタイプのいくつかは、業界に固有であるか、**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** の場合のみ存在し、**Oracle CRM On Demand** のエディションでは使用できないことがあります。

添付フィールドを使用してレコードにファイルを添付する方法については、「[添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) **『110ページ』**」を参照してください。

## レコードへのファイルと URL の添付

**注:** このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について](#) **『104ページ』**」を参照してください。

事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプでは、ファイルや URL を親レコードに添付できます。ファイルまたは URL をレコードに添付すると、次の操作を実行できるようになります。

#### ■ 添付資料の表示

#### ■ 別の添付資料を選択する。

#### ■ 添付ファイルの場合は、ファイルの内容を更新し、更新したファイルで前の添付ファイルを置き換える。

レコードにファイルを添付する場合、次の制約が適用されます。

#### ■ .zip ファイルを含む、圧縮ファイルをアップロードできます。

#### ■ データの保護およびセキュリティ上の理由から、**Oracle CRM On Demand** では.exe または.bat の拡張子を持つ実行ファイルの添付を許可していません。

**注:** ユーザーが.exe または.bat などの拡張子を持つ実行ファイルをクリックすると、そのファイルを実行するか保存するかのオプションが表示されます。この方法で **Oracle CRM On Demand** から直接実行ファイルを不適切に実行することを回避するために、そのような拡張子を持つファイルをレコードへ添付することは **Oracle CRM On Demand** では許可されません。ただし、アップロード前にファイルに異なるファイル拡張子を指定すると、この問題に対処できます。ファイルに.txt などのファイル拡張子を指定すると、そのファイルをクリックしたユーザーにファイルを実行するオプションは表示されません。ユーザーは、ファイルをローカルマシンに保存し、ファイル拡張子を実行ファイルに適切な拡張子に変更してから、実行ファイルを実行する必要があります。

#### ■ ユーザーがアップロードしている各ファイルにウィルスのスキャンが実行されます。ファイルにウィルスが検出されると、そのファイルはアップロードされずにメッセージが表示されます。

#### ■ アップロードするファイルのサイズは 20MB 未満にする必要があります。それより大きいファイルの場合は、次のオプションを考慮してください。

##### ■ ファイルを圧縮して小さくします。

##### ■ ファイルを小さなファイルに分割します（必要に応じて圧縮します）。

- ファイルをレコードに添付するかわりに、ファイルをパブリックサーバーに配置してそのパスとファイル名を示します。

### レコードにファイルまたは URL を添付するには

- 1 ファイルまたは URL を添付するレコードを選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 詳細ページで [添付資料] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [添付資料を追加] または [URL の追加] をクリックします。  
**注：**ユーザーが公開サーバーに移動してファイルにアクセスできるようにする場合は、[添付資料を追加] のかわりに [URL を追加] をクリックし、添付ファイルではなく添付 URL を追加する手順に従ってください。
- 3 [添付資料編集] ページで、次の操作を行います。
  - 添付ファイルの場合は、[ファイル] フィールドの横にある [参照] ボタンをクリックしてファイルを選択します。  
[添付資料名] フィールドに、添付ファイルを示す表示名を入力します。
  - 添付 URL の場合は、[URL] フィールドに URL アドレス（例：www.crmondemand.com）を入力し、[添付ファイル名] フィールドに URL を識別する表示名を入力します。URL アドレスには、最大 200 文字の長さまで指定できます。  
**注：**公開サーバーに添付ファイルを置いた場合は、[URL] フィールドにパスとファイル名を入力します（たとえば、¥¥scdept¥attachments¥products.xls）。
- 4 [添付資料編集] ページで [保存] をクリックします。

### 添付資料を表示するには

- 1 ファイルまたは URL が添付されているレコードを選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 詳細ページで、[添付資料] セクションまでスクロールし、該当する行で [表示] をクリックします。

### 別の添付資料を選択するには

- 1 ファイルまたは URL が添付されているレコードを選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 詳細ページで、[添付資料] セクションまでスクロールし、置き換える添付資料の [添付資料名] リンクをクリックします。
- 3 [添付資料編集] ページで、次の操作を行います。
  - 添付ファイルの場合は、[参照] ボタンをクリックして新しいファイルを選択します。必要に応じて、[添付資料名] フィールドを更新します。

- 添付 URL の場合は、[URL] フィールドに新しい URL アドレスを入力し、必要に応じて [添付資料名] フィールドを更新します。

4 [添付資料編集] ページで [保存] をクリックします。

ヒント：入力した添付資料の情報が正しいかどうかを確認するには、元のレコードの [詳細] ページに戻るまで [戻る] リンクをクリックします。 [添付資料] セクションで、新しい添付資料レコードを確認します。

### 添付ファイルを更新するには

1 Oracle CRM On Demand からではなく、元の場所から添付ファイルを開きます。

2 ファイルを編集し、ハードドライブなどローカルに保存します。

3 Oracle CRM On Demand にサインインします。

4 更新されたファイルを添付するレコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

5 詳細ページで、[添付資料] セクションまでスクロールし、添付ファイルの行で [置換] をクリックします。

6 [添付資料を置換] ウィンドウで、更新されたファイルを選択し、[保存] をクリックします。

### 添付資料関連項目

注：このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について](#) 『104ページ』」を参照してください。

次の表では、レコードの関連項目として添付するファイルまたは URL のフィールド情報を説明します。ファイルの添付先のレコードタイプの [詳細] ページに表示されるフィールドと、[添付資料編集] ページに表示されるフィールドがあります。

次の表内の情報を参照して、ファイルがファイルサイズやファイルタイプの要件を満たしていることを確認してください。

フィールド	説明
ファイル	添付ファイルの場合、このフィールドは添付するファイルのパスとファイル名を示します。
添付資料名	ファイルまたは URL を識別するために使用する名前。
サイズ (バイト)	添付ファイルの場合はファイルサイズ。ファイルサイズは 9MB 未満にする必要があります。添付 URL の場合は URL で、[サイズ] フィールドにはデフォルトで 2KB の値が表示されます。
タイプ	添付ファイルの場合、このフィールドは Microsoft Word 文書の .doc などのファイルタイプを示します。データの保護およびセキュリティ上の理由から、.exe というファイル拡張子を持つファイルは添付できません。  添付 URL の場合は、URL が表示されます。
URL	添付 URL の場合、このフィールドには完全な URL アドレスが含まれます。URL アドレスに許可される最大長は 200 文字です。

フィールド	説明
作成者	ファイルをレコードに最初に添付した人のエイリアス。このフィールドの値はシステムで生成されます。
変更者	レコードを更新した人の名前と、更新の日時。このフィールドの値はシステムで生成されます。

## 〔添付資料リスト〕 ページ

**注：**このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について『104ページ』](#)」を参照してください。

〔添付資料リスト〕 ページでは、レコードにリンクされたすべてのファイルと URL を表示します。〔添付資料リスト〕 ページには、メインレコードの〔添付資料〕 セクションにある〔リストを全表示〕 リンクをクリックしてアクセスします。

次の表では、〔添付資料リスト〕 ページから実行できるタスクを説明します。

操作	手順
レコードへのファイルの添付	〔添付資料〕 タイトルバーの〔添付資料を追加〕 ボタンをクリックします。〔添付資料編集〕 ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
レコードへの URL の添付	〔添付資料〕 タイトルバーの〔URL を追加〕 ボタンをクリックします。〔添付資料編集〕 ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
添付資料の削除	削除するレコードの行で〔削除〕 リンクをクリックします。削除済み項目は、削除後 30 日以内であれば復元できます。
添付資料の検索	〔添付ファイル名〕 カラム見出しをクリックしてデータを並べ替えます。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる添付ファイル名の場合は、0-9 をクリックします。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
別の添付資料を選択して現在のものと置換	変更するレコードの行にある〔置換〕 リンクをクリックします。〔添付資料編集〕 ページで、別のファイルを選択してレコードを保存します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある〔表示レコード数〕 ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
添付資料のリストの並べ替え	並べ替える下線付きのカラム見出しをクリックします。カラム見出しに下線がない場合、そのフィールドで並べ替えは実行できません。
添付資料の表示	表示するレコードの行にある〔表示〕 リンクをクリックします。これにより、ファイルが開くか、該当 URL に進みます。

## 添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付

添付フィールドは、カスタムオブジェクトレコードタイプ、および業界に固有または Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition の場合のみ存在する特定のレコードタイプでサポートされます。添付フィールドを使用すると、ファイルをレコードに添付できます。添付フィールドがサポートされているレコードタイプのリストについては、「[添付資料について](#)」『104ページ』を参照してください。

企業の管理者は、ユーザーの役割のページレイアウトで添付フィールドを使用できるかどうかを決定します。

レコードにファイルを添付する場合、次の制約が適用されます。

- .zip ファイルを含む、圧縮ファイルをアップロードできます。
- データの保護およびセキュリティ上の理由から、Oracle CRM On Demand では.exe または.bat の拡張子を持つ実行ファイルの添付を許可していません。

**注：**ユーザーが.exe または.bat などの拡張子を持つ実行ファイルをクリックすると、そのファイルを実行するか保存するかのオプションが表示されます。この方法で Oracle CRM On Demand から直接実行ファイルを不適切に実行することを回避するために、そのような拡張子を持つファイルをレコードへ添付することは Oracle CRM On Demand では許可されません。ただし、アップロード前にファイルに異なるファイル拡張子を指定すると、この問題に対処できます。ファイルに.txt などのファイル拡張子を指定すると、そのファイルをクリックしたユーザーにファイルを実行するオプションは表示されません。ユーザーは、ファイルをローカルマシンに保存し、ファイル拡張子を実行ファイルに適切な拡張子に変更してから、実行ファイルを実行する必要があります。

- ユーザーがアップロードしている各ファイルにウィルスのスキャンが実行されます。ファイルにウィルスが検出されると、そのファイルはアップロードされずにメッセージが表示されます。
- アップロードするファイルのサイズは 20MB 未満にする必要があります。それより大きいファイルの場合は、次のオプションを考慮してください。
  - ファイルを圧縮して小さくします。
  - ファイルを小さなファイルに分割します（必要に応じて圧縮します）。
  - ファイルをレコードに添付するかわりに、ファイルをパブリックサーバーに配置してそのパスとファイル名を示します。

次の手順では、添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付する方法について説明します。

### 添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付するには

- 1 ファイルを添付するレコードの [編集] ページの [添付資料] フィールドで、ペーパークリップアイコンをクリックします。



- 2 添付するファイルを参照して選択します。
- 3 変更を保存します。

**注：**企業の管理者がページレイアウトをどのように設定しているかに基づいて、[添付資料: ファイル名] フィールドと [添付資料: サイズ (バイト)] フィールドがページに表示されます。これらのフィールドが表示される場合、レコードを保存したときに、ファイル名とファイルサイズが自動的に挿入されます。これらのフィールドは編集できません。

添付されたファイルをレコードから削除できます。ただし、ファイルを削除すると、Oracle CRM On Demand データベースからも削除されるため、Oracle CRM On Demand 内でファイルを復元することはできません。

**ヒント：**ファイルをレコードから削除する前に、ファイルをローカルマシンまたは別のサーバーにダウンロードして保存します。

ファイルをレコードから削除する方法について説明します。

### ファイルをレコードから削除するには

- 1 レコードの [編集] ページで、添付フィールドの横にある [X] アイコンをクリックします。
- 2 ファイルをレコードから削除することを確認します。

## アセスメントスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定している場合は、そのスクリプトにアクセスして、顧客や商談に関する情報を収集できます。この情報を親レコードにマップして、後でレポートや分析に使用できます。

このアプリケーションでは、次のレコードタイプのスクリプトにアクセスできます。

- 取引先（アカウント調査）
- 活動（セールスコール、タスクまたはアポイントの活動アセスメント）
- ビジネス計画（ビジネス計画アセスメント）
- 担当者（顧客満足度調査）
- 見込み客（見込み客認定スクリプト）
- 目標（目標アセスメント）
- 商談（商談アセスメント）
- サービスリクエスト（コールスクリプトおよび顧客満足度調査）

管理者は、特定のタスクに合ったアセスメントを識別するのに役立つフィルターを設定できます。たとえば、次のフィルターで見込み客認定アセスメントスクリプトを設定できます。

- 取引先階層 = ゴールド
- セグメント = 大
- 地域 = 西部

次に、ユーザーが対応する値を含む見込み客レコードからアセスメントスクリプトを起動すると、正しい見込み客認定スクリプトが表示されます。アセスメントが完了した後で管理者がテンプレートスクリプトでデータを変更した場合、これは完了後のアセスメントスクリプトには反映されません。回答セクションは、このルールにおける唯一の例外になります。管理者は、回答セクション内のデータをいつでも変更でき、その変更は、テンプレート質問が処理されるとき、アセスメント詳細ページに反映されます。

**作業前の準備：**アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「アセスメントスクリプトについて」を参照してください。



### アセスメントスクリプトを使用するには

**1** レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

**2** [レコードの詳細] ページで、スクロールダウンしてスクリプトのセクションを表示し、[追加] をクリックします。

**3** 必要に応じて、[ルックアップ] ウィンドウからスクリプトを選択します。

企業の管理者が定義した基準を満たすスクリプトが 1 つだけの場合は、そのスクリプトが自動的に開きます。それ以外の場合は、[ルックアップ] ウィンドウで適切なスクリプトを選択します。

**ヒント：**適切なスクリプトを検索するには、ドロップダウンリストからオプションを選択し、[ジャンプ] をクリックします。

**4** スクリプトのページで、顧客に質問して情報を入力してください。

**5** [保存] をクリックします。

企業の管理者がこのスクリプトをどのように設定したかによって、次のイベントが発生します。

- 評点が計算され、しきい値と比較されます。
- 評点がしきい値よりも上か下かによって、結果が計算されます。
- 評点、質問に対する回答、結果が親レコードにマップされます。
- 最後の評価日も挿入されます。

## レコードの削除/復元

レコードを削除できるのは、そのレコードへのユーザーのアクセスレベルで削除が許可されている場合です。レコードのリストが削除できるのは、ユーザーに [一括削除] 権限を含む役割が割り当てられている場合です。

レコードまたはレコードのリストを削除すると、レコードは [削除済み項目] エリアに 30 日間保存されます。その期間中であれば、レコードを復元できます。ただし 30 日が経過すると、削除済み項目は永久に削除され、復元できなくなります。

**注：**例外として、警告レコードとその添付資料の場合は、通常の削除と動作が異なります。これらのデータは、30 日間保存されず、システムからただちに削除され、復元できません。

レコードを削除すると、削除したレコードにリンクされていたレコードも自動的に削除されます。たとえば、取引先を削除すると、リンクされているメモも削除されます。

[削除済み項目] グローバルリンクをクリックすると、削除したすべての項目が [削除済み項目 (全件)] ページに表示されます。ユーザー役割に [すべてのレコードを回復] 権限が含まれているユーザーの場合は、自社の削除された項目をすべて表示できます。

削除済み項目のリストには親レコードが表示されますが、それにリンクされているレコードは表示されません。リンクされているレコードが独立したレコードとして表示されるのは、親レコードを削除する *前に*、リンクされているレコードを削除した場合だけです。

たとえば、3 つの活動がリンクされている取引先を削除した場合、削除済み項目のリストに表示されるのは取引先レコードだけです。しかし、取引先自体を削除する前にリンクされている活動のいずれかを削除した場合、その活動は削除済み項目のリストに別のレコードとして表示されます。



レコードを復元すると、そのレコードを削除した時点でリンクされていたすべてのレコードも、以前の関係を保持したまま復元されます。必ず親レコードを最初に復元してください。子レコードを最初に復元しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

〔削除済み項目（全件）〕 ページのリストを使用すると、削除されたレコードを探すことができます。リストからレコードタイプを選択すると、表示されるレコードには、そのタイプのすべての削除されたレコードと共に削除されたすべてのメモおよび添付ファイルが含まれます。ただし、リンクされたレコードのルールは引き続き適用されます。親レコードと共に削除されたメモと添付ファイルはリストに表示されません。たとえば、リストの〔取引先（全件）〕を選択すると、削除されたすべての取引先レコードと共に、親レコードとは別に削除されたすべての取引先のメモと添付ファイルが表示されます。

**注：** 企業では保存できるデータ量は限られています。〔削除項目〕に保存されるレコードは、企業の総ディスクスペース制限には加算されません。

### レコードの〔詳細〕ページからレコードを削除するには

- レコードの〔詳細〕ページで、〔削除〕をクリックします。

**注：** リストページからドリルダウンするか、または親レコードの関連するレコードのリストからドリルダウンしてレコードの〔詳細〕ページにアクセスした場合、レコードを削除した後、**Oracle CRM On Demand** はドリルダウン元のページに戻ります。

### レコードのリストからレコードを削除するには

- 削除するレコードの行で、レコードレベルのメニューから〔削除〕を選択します。

### レコードのリストを削除するには

**作業前の準備。** この手順を実行するには、ユーザーの役割に「一括削除」権限が含まれている必要があります。

- 1 レコードのホームページで、削除するレコードのリストをクリックします。

**ヒント：** リストは、削除する前にエクスポートしてください。そうすれば、誤ってレコードを削除した場合に、エクスポートしたリストのデータを **Oracle CRM On Demand** にインポートできます。

ユーザーが削除できるのは、取引先、担当者、商談、見込み客、サービスリクエストまたは活動のリストです。

- 2 レコードの〔リスト〕ページで、〔メニュー〕ボタンをクリックし、〔一括削除〕を選択します。

- 3 〔OK〕をクリックして、処理の続行を確認します。

- 4 〔一括削除キュー〕ページで、〔アクティブなリクエスト〕セクションの〔続行〕をクリックします。

**注：** 〔続行〕をクリックしないと、削除されません。〔一括削除キュー〕に戻るには、〔管理ホームページ〕で〔管理〕グローバルリンクをクリックし、〔一括削除キュー〕リンクをクリックします。

- 5 削除処理のログファイルを確認するには、〔処理済みリクエスト〕セクションの〔ログ〕をクリックします。

### レコードを回復するには

- 1 〔削除済み項目〕グローバルリンクをクリックします。

## 2 削除するレコードの行で「回復」をクリックします。

**注意:**役割に「すべてのレコードを回復」権限が含まれているユーザーの場合は、企業内の誰かが削除したレコードを回復できます。

次の表に、レコードの削除に関する詳細情報を示しています。

**注:**この表で参照される添付資料レコードは、事前構成添付資料関連項目を介して親レコードにリンクされた添付資料レコードです。ファイルは添付資料のフィールドを使用して、カスタムオブジェクトレコードタイプや業種固有または **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** 固有の特定のレコードタイプにも添付できます。そのようなレコードタイプが別のレコードタイプの関連レコードとして構成されている場合、リンクされたレコードと添付されたファイルは、親レコードの削除時に **Oracle CRM On Demand** データベースから削除されません。添付資料関連項目および添付資料フィールドの詳細は、「[添付資料について](#) **『104ページ』**」を参照してください。

削除の対象	注意事項
取引先	<p>取引先がセールスステージが「クローズ済み/成立」の商談にリンクされている場合、その取引先を削除することはできません。</p> <p>取引先を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>見込み客</li> <li>商談</li> <li>活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）</li> <li>メモ</li> <li>添付資料</li> </ul> <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>担当者</li> </ul>
活動	<p>活動を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>添付資料</li> </ul> <p>コミュニケーション活動を削除する場合は、「企業の管理」権限および「一括削除」権限がユーザーの役割に対して有効になっている必要があります。</p> <p><b>注:</b>役割に「すべての活動の削除」権限があるユーザーは、所有していない活動、または個人とマークされている活動を削除できます。通常、「すべての活動の削除」権限は、企業の管理者にのみ付与されます。</p>
住所	<p>削除した住所を復元する場合、<b>Oracle CRM On Demand</b> では住所レコードの復元時に住所の設定が元の値に復元されないため、請求および出荷の設定を更新する必要があります。これらの値を再調整して、エラーデータの作成を回避する必要があります。</p> <p>共有住所の削除の詳細は、「<a href="#">共有住所の削除</a> <b>『268ページ』</b>」を参照してください。</p>
警告	<p>例外として、警告レコードとその添付資料の場合は、通常の削除と動作が異なります。これらのデータは、30日間保存されず、システムからただちに削除され、復元できません。</p>

削除の対象	注意事項
キャンペーン	<p>キャンペーンを削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）</li> <li>■ メモ</li> </ul> <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 見込み客</li> <li>■ 商談</li> </ul>
担当者	<p>担当者を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 見込み客</li> <li>■ メモ</li> <li>■ 添付資料</li> </ul> <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 取引先</li> <li>■ 活動</li> <li>■ 商談</li> </ul>
自動車ディーラー	<p>ディーラーを削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）</li> <li>■ メモ</li> <li>■ 添付資料</li> </ul>
フィルター済みリスト	<p>フィルター済みリストは編集できません。フィルター済みリストを変更するには、そのリストを削除してから、新しいリストを作成します。</p>
資金	<p>資金を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）</li> <li>■ メモ</li> <li>■ 添付資料</li> </ul>
グループ	<p>グループを削除すると、そのグループへの参照がグループのレコードから削除され、レコード所有権が「所有者」フィールドの従業員に戻されます。グループの削除で大量のレコードを対象とする場合、完了するまでに時間がかかることがあります。その間、グループメンバーはレコードを作成できません。</p>
世帯	<p>世帯が削除された場合でも、その子レコードは一切削除されません。</p>

削除の対象	注意事項
見込み客	<p>見込み客を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）</li> <li>■ メモ</li> <li>■ 添付資料</li> </ul> <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 商談</li> </ul>
医療イベント	<p>医療イベントを削除しても、リンクされている次のレコードは削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 招待者（担当者）</li> </ul> <p><b>注:</b>状態が「完了」のイベントは削除できません。</p>
商談	<p>セールスステージがクローズの商談は、その情報が時系列レポートに使用されるため、削除できません。商談を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 見込み客</li> <li>■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）</li> <li>■ メモ</li> <li>■ 添付資料</li> </ul> <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 担当者</li> <li>■ 取引先</li> </ul>
ポートフォリオ口座	<p>ポートフォリオを削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）</li> <li>■ 添付資料</li> </ul> <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 担当者</li> </ul>
製品	<p>製品は削除できません。従業員が商談に（製品として）または取引先に（資産として）リンクできる製品のリストから削除するには、「製品編集」ページの「オーダー可」チェックボックスをオフにします。</p>
製品カテゴリー	<p>「内容を管理」権限を含む役割を持つユーザーは、製品カテゴリーを削除できます。カテゴリーを削除すると、製品とカテゴリーの間の関連付けは切断されますが、製品は保持されます。</p>

削除の対象	注意事項
役割	<p>〔ユーザーおよびアクセスの管理〕権限を含む役割が割り当てられているユーザーは、役割を削除できます。</p> <p>削除された役割は、<b>30</b> 日間保存されず、システムからただちに削除され、復元できません。</p> <p>役割を削除する前に、その役割に割り当てられているすべてのユーザーを別の役割に割り当てる必要があります。別の役割に割り当てない場合、その役割は削除できません。</p>
解決策	<p>解決策を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解決策の履歴</li> </ul> <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ サービスリクエスト</li> <li>■ 解決策</li> </ul> <p><b>ヒント：</b> 有用でなくなったものの、以前にサービスリクエストにリンクされていたことがある解決策の場合は、削除するのではなく状態を〔旧式〕に変更します。これにより、その解決策が顧客サービス要員によって使用されないようにすることができます。一方で、記録用にその解決策を保存することができます。解決策が使用されたことがあるかどうかを判断するには、〔解決策詳細〕ページに移動し、リンクされているレコードの〔サービスリクエスト〕セクションを確認してください。</p>
テリトリー	<p>〔テリトリーの管理〕権限を含む役割が割り当てられているユーザーは、テリトリーを削除できます。テリトリーは、他のテリトリー、取引先、商談などに関連付けられているかどうかにかかわらず、削除することができます。</p> <p>〔テリトリー詳細〕ページでは、そのテリトリーに子レコードがあるかどうか企業がの管理者に表示されます。企業の管理者は、<b>Territory = &lt;削除対象のテリトリー&gt;</b> の条件を使用して、取引先、商談などに対してクエリーを実行し、そのテリトリーに関連付けられた取引先や商談などがあるかどうかを調べることができます。</p>
車両	<p>車両を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）</li> <li>■ メモ</li> <li>■ 添付資料</li> </ul>

**注:**リンクされたレコードの詳細は、「[見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#) **『176ページ』**」を参照してください。

## レコードの監査証跡の表示

監査証跡をサポートするレコードタイプでは、レコードの監査フィールドに加えられた変更を追跡する監査証跡を表示できます。

企業の管理者がレコードタイプの監査証跡を設定する方法に基づいて、監査証跡には次のものも表示できます。

- レコードの作成のエントリ
- レコードが削除または復元された場合、それらの各アクションのエントリ

**注：**レコードが削除されたが復元されていない場合、レコード自体にアクセスできなくなります。このため、関連の監査証跡情報で削除アクションの詳細を表示できません。ただし、企業全体のマスター監査証跡に削除アクションのエントリがあります。レコードが後で復元された場合、削除アクションのエントリと復元アクションのエントリは企業全体のマスター監査証跡およびレコードの監査証跡情報にあります。企業全体のマスター監査証跡を表示するには、ユーザーの役割に「マスター監査証跡へのアクセス」権限が必要です。

レコードに対する変更については、監査証跡には変更前と変更後のフィールドの値およびフィールドを変更したユーザー名とタイムスタンプが表示されます。企業の管理者は、監査されるフィールドがある場合はどのフィールドが監査されるかを決定します。監査証跡がサポートされているレコードタイプおよびデフォルトで監査されるフィールドのリストについては、「監査証跡のカスタマイズ」を参照してください。

**作業前の準備：**レコードタイプの監査証跡を表示するには、企業の管理者によって、ユーザー役割のページレイアウトで、親レコードタイプの「詳細」ページのレイアウトに監査証跡関連項目が含まれるように設定されている必要があります。また、企業の管理者は、親レコードタイプの監査証跡関連項目に対する読み取り専用アクセス権をユーザーに付与する必要もあります。企業の管理者が設定を完了しても、監査証跡関連項目がレコードの「詳細」ページに表示されない場合は、レコードの「詳細」ページの「レイアウトを編集」リンクをクリックして、関連情報セクションとして監査証跡を追加します。詳細ページのレイアウト編集の詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『668ページ』」を参照してください。

#### レコードの監査証跡を表示するには

- レコードの「詳細」ページで、「監査証跡」関連情報セクションまでスクロールダウンします。

各行には、レコードが更新された日付と更新したユーザーが表示されます。変更前と変更後の監査フィールドの値も表示されます。

**注：**変更の各監査証跡レコードには、1つのフィールドのみに対する1つの変更の詳細が表示されます。また、変更の監査証跡レコードが表示されるのは、監査フィールドのみです。そのため、2つのフィールドを変更した後にユーザーがレコードを保存する場合に、どちらか1つのフィールドのみが監査フィールドの場合には、監査フィールドに対する変更のみに監査証跡レコードが表示されます。もう一方のフィールドに対する変更の詳細は表示されません。

## レコード作成時の重複について

多くのレコードタイプでは、レコードの作成時にそのレコードがすでに存在している場合は、Oracle CRM On Demand によって警告が表示されます。既存のレコードは、現在の企業レコードに置くことができます。重複エラーメッセージを受け取った場合は、レコードの作成をキャンセルし、既存のレコードを検索し、そのレコードを更新します。

次のレコードタイプでは、ユーザーインターフェイスを介して新規レコードを作成する際に Oracle CRM On Demand で重複レコードのチェックは実行されません。

- 活動
- 取引先売上
- アセスメント
- 担当者
- 担当者売上
- カスタムオブジェクト 01、02、03、04 およびそれ以上

- 取引交渉登録製品売上
- 世帯
- 見込み客
- メモ
- 商談製品売上
- オーダー
- オーダー項目
- サンプルリクエスト
- サンプルリクエスト項目
- 特別価格製品

**注:**新しいレコードを追加する際には、レコードリストを検索して、同じレコードが存在していないか確認してください。

次の表に、ユーザーインターフェイスを介して作成されたレコードが重複であるかどうかを判別するのに使用するフィールドを示します。

**注:**レコードのインポート時にレコードが重複する原因については、「レコードの重複と外部 ID について」を参照してください。

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
取引先	取引先名および所在地
取引先競合会社	競合会社名
取引先パートナー	パートナー名
アドレス	アドレス名
アポイント担当者	担当者名
アポイントユーザー	ユーザー名
添付資料	ファイル名
ビジネス計画	計画名、タイプ、状態および期間
キャンペーン	ソースコード
キャンペーン受取人	担当者
目標	目標名、タイプ、状態および期間
商談	商談名および取引先
商談競合会社	競合会社名
商談パートナー	パートナー名
計画取引先	取引先およびビジネス計画

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
計画担当者	担当者およびビジネス計画名
計画商談	ビジネス計画および商談
製品	製品名
製品カテゴリー	カテゴリー名
サービスリクエスト	サービス番号 <b>注:</b> サービス番号は、Oracle CRM On Demand で自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
解決策	タイトル
タスク担当者	担当者名
タスクユーザー	ユーザー名
チーム	ユーザー名
ユーザー	ユーザー ID および会社のサインイン ID
<b>パートナー関係管理</b>	
認定	認定名
認定リクエスト	認定名、パートナー名およびリクエスト日
申込書類	申込書類 ID <b>注:</b> 申込書類 ID は、Oracle CRM On Demand で自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
認定レベル	認定レベル名
認定リクエスト	認定レベル名、担当者名およびリクエスト日
コース	コース名
コース登録	コース名、候補名および登録日
取引交渉登録	名前および主要パートナー
試験	試験名
試験登録	試験名、候補名、所有者および試験日
資金	資金 ID <b>注:</b> Oracle CRM On Demand では、[資金 ID] フィールドがレコードの行 ID に自動設定されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
資金リクエスト	リクエスト名およびリクエスト日
MDF リクエスト	リクエスト名およびリクエスト日



レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
パートナー	パートナー名および所在地
パートナープログラム	パートナープログラム名
価格リスト	価格リスト名およびタイプ
価格リスト明細項目	価格リスト、製品およびタイプ
特別価格リクエスト	リクエスト名およびリクエスト日
<b>ライフサイエンス</b>	
割当	割当タイプ、サンプリングの停止、サンプルおよび所有者
担当者最適時刻	日、開始時刻、終了時刻、住所および担当者氏名
担当者の都道府県免許	免許証番号および担当者氏名
在庫監査レポート	タイプ、状態、理由、完了日、在庫期間および所有者のユーザーサインイン ID
在庫期間	開始日、有効、調整済および所有者
医学教育イベント	終了日および名前
メッセージ応答	応答、終了時刻、開始時刻、シーケンス番号、フォローアップおよび解決策 ID
メッセージプラン	名前、開示必須、シーケンスをロック、フォローアップの有効化、状態、タイプ、製品名および所有者
メッセージプラン項目	開示メッセージ、シーケンス番号、タイプ、親メッセージプランおよび解決策名
メッセージプラン項目関係	タイプ、親メッセージプラン項目および解決策名
製品詳細	領域および製品
提供プロモーションアイテム	数量および製品
サンプル免責条項	免責条項テキストおよび状態
提供サンプル	数量および製品
サンプル在庫	開始残高、在庫期間およびサンプル
サンプルロット	ロット番号、失効日、オーダー可およびサンプル <b>注:</b> [オーダー可] フィールドは、サンプルに関連付けられた製品にあります。
サンプルトランザクション	名前、日付およびタイプ
署名	署名管理および活動
トランザクション項目	数量、行番号、トランザクション番号およびサンプル
<b>蓄財管理</b>	
金融口座	金融口座

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
金融口座名義人	ビジネス口座、金融口座名義人名、金融口座および役割
金融口座保有状況	金融口座、金融製品および金融口座保有者名
財務計画	金融口座、財務計画名およびタイプ
金融製品	金融製品名
金融トランザクション	金融口座、金融製品および取引 ID
ポートフォリオ	口座番号および製品
<b>保険</b>	
ブローカープロフィール	パートナー、ブローカープロフィール年度およびブローカープロフィール名。
請求	請求番号および保険証券
補償内容	補償内容名、補償内容および保険証券
損傷	請求番号、保険不動産および損傷名
保険不動産	タイプ、保険証券およびシーケンス番号
関連パーティ	請求番号、担当者および役割
保険	保険証券番号
保険保有者	保険証券、役割
<b>自動車</b>	
自動車ディーラー	名前
財務情報	融資詳細番号  <b>注：</b> 融資詳細番号は、Oracle CRM On Demand で自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
製造メーカー	製造メーカー
セールス履歴	セールス番号  <b>注:</b> セールス履歴番号は、Oracle CRM On Demand で自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
営業時間	日およびオープン時間
サービス履歴	サービス履歴番号  <b>注:</b> サービス履歴番号は、Oracle CRM On Demand で自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
サービス時間	日およびオープン時間
テリトリー	名前

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
車両	車両識別番号
車両補償内容	ユーザー名

## ページに表示される情報の印刷

〔編集〕ページ以外のすべてのページでは、ページ上に表示された情報を印刷できます。ページの印刷時には、すべての外部インターフェイス要素およびリンクは除外されます。レコードの〔詳細〕ページの関連情報セクションがタブとして表示される場合は、現在開いている関連情報セクションのみが印刷用〔詳細〕ページに表示されます。開いている関連情報セクションは、タブイメージなしに、リストモードで印刷用ページに表示されます。

### ユーザーページに表示された情報を印刷するには

- 1 〔印刷画面〕リンクをクリックします。  
別のページが開き、印刷画面ページが表示されます。
- 2 このページで〔印刷〕リンクをクリックします。
- 3 〔印刷〕ウィンドウで、ページを横向きモードで印刷するようにプリンタの設定を調整します。  
横向きモードを使用すると、印刷済みページのデータの外觀が最適化されます。
- 4 画面の指示に従ってページを印刷します。

## Oracle CRM On Demand のサービス情報の表示

〔サービス情報〕ページには、Oracle CRM On Demand の本番環境とステージング環境の計画済みメンテナンスセッションと最新メンテナンスセッションに関する情報が表示されます。本番環境は、企業が Oracle CRM On Demand で作業を実行する環境です。ステージング環境は通常、本番環境のコピーで、テスト目的で使用できます。たとえば、設定の変更やパッチを本番環境に適用する前にテストするために使用します。

また、〔サービス情報〕ページには、Oracle CRM On Demand の本番環境の過去数か月間の可用性に関する情報が表示されます。

次の手順では、Oracle CRM On Demand のサービス情報の表示方法について説明します。

### Oracle CRM On Demand のサービス情報を表示するには

- Oracle CRM On Demand の任意のページの下部までスクロールし、〔サービス情報〕をクリックして、〔サービス情報〕ページを開きます。

「サービス情報」ページの「バージョン情報」セクションには、バージョンレベルやパッチなど、現在サインインしている Oracle CRM On Demand 環境に適用されている詳細が表示されます。この情報は、トラブルシューティング目的で Oracle が使用します。Oracle にサポートを依頼した場合に、この情報が必要になる場合があります。

次の表では、このページの「生産可用性情報」セクションに表示される情報について説明します。

フィールド	説明
月	表示される可用性情報のカレンダー月。
可用性 (%)	指定した月の期間に Oracle CRM On Demand の本番環境が利用可能であった時間の割合。 <b>注：</b> 前月のカレンダー月の可用性情報は、中旬に提供されます。まれに、最初に提供された可用性情報から変更される場合があります。

「サービス情報」ページでは、本番環境とステージング環境のそれぞれのメンテナンススケジュール情報が 2 つのセクションにわかれて表示されます。

次の表では、このページの各メンテナンススケジュールのセクションに表示される情報の一部について説明します。

フィールド	説明
メンテナンス日	メンテナンスセッションの日付。将来の日付は計画済みメンテナンスセッションを示しますが、変更される場合があります。
予想開始時刻	セッションが開始する予想時刻。表示される時刻は、ローカルタイムゾーンの時刻です。
予想期間 (時)	セッションにかかる時間の予想。時間の単位で表示されます。
メンテナンスタイプ	過去に実行された、または今後実行されるメンテナンスのタイプ。たとえば、標準メンテナンスやパッチインストールなどです。 <b>注：</b> メンテナンスセッションの日付が将来の日付の場合は、メンテナンスタイプ情報が変更される場合があります。
前回の更新	メンテナンスセッションの情報が最後に更新された日付。

**注：**「サービス情報」ページの「診断」リンクを使用すると、診断情報にアクセスできます。セキュリティ上の理由から、情報は暗号化されています。Oracle にサポートを依頼した場合は、この「診断」リンクをクリックして、暗号化した情報を Oracle CRM On Demand Customer Care に送信することが必要な場合があります。

## ユーザーサインイン ID の取得またはパスワードのリセット

ユーザーサインイン ID を忘れた場合は、Oracle CRM On Demand のサインインページから、電子メールで情報を送信するようにリクエストを送信できます。パスワードを忘れた場合も、ユーザーの役割に「個人のパスワードをリセット」権限が設定されていれば、Oracle CRM On Demand のサインインページから、パスワードをリセットするようにリクエストを送信できます。

ユーザーサインイン ID とパスワードの両方を忘れた場合は、ユーザーサインイン ID を入手し、その情報を、Oracle CRM On Demand に設定したセキュリティに関する質問とともに使用して、パスワードをリセットできます。

ユーザーサインイン ID を取得したり、パスワードをリセットしたりする際には、次の点に注意します。

- ユーザーサインイン ID を取得するには、Oracle CRM On Demand のユーザーレコードに保存されているプライマリ電子メールアドレスを知っている必要があります。ユーザーサインイン ID の取得で問題が発生する場合は、企業の管理者に連絡して、プライマリ電子メールアドレスを確認してください。
- パスワードをリセットするには、ユーザーサインイン ID を知っている必要があります。そのため、パスワードとユーザーサインイン ID の両方を忘れた場合は、まずユーザーサインイン ID を取得し、その情報を使用してパスワードをリセットします。
- パスワードをリセットするには、Oracle CRM On Demand に設定したセキュリティに関する質問の答えを知っている必要があります。
- ユーザーサインイン ID がユーザーに送信されるたびに、ユーザーレコードの監査証跡にエントリが作成されます。
- パスワードをユーザーがリセットするたびに、ユーザーレコードの監査証跡にエントリが作成されます。

#### ユーザーサインイン ID を取得するには

- 1 Oracle CRM On Demand のサインインページで、[アカウントにアクセスできませんか?] リンクをクリックします。
- 2 [オプションの選択] ページで、[ユーザーサインイン ID を忘れました。] リンクをクリックします。
- 3 Oracle CRM On Demand のユーザーレコードに保存されているプライマリ電子メールアドレスを入力して、[ジャンプ] をクリックします。

入力した電子メールアドレスに応じて、次の処理が実行されます。

- 入力した電子メールアドレスの構文が正しければ、確認メッセージが表示されます。正しくない場合は、エラーメッセージが表示されます。
- 入力した電子メールアドレスが、ユーザーレコードの正しいプライマリアドレスである場合は、ユーザーサインイン ID が記述された電子メールが、その電子メールアドレスに送信されます。
- 入力した電子メールアドレスの構文は正しいが、ユーザーレコードの正しいプライマリアドレスでない場合、電子メールは送信されません。その場合は、企業の管理者に連絡して正しいプライマリ電子メールアドレスを確認してください。

**注：** Oracle CRM On Demand に複数のアカウントがある場合は、アカウントがシングルサインオン専用設定されている場合を除き、各アカウントで有効なユーザーサインイン ID が電子メールに記述されます。アカウントがシングルサインオン専用設定されているかどうか分からない場合は、企業の管理者に連絡して確認してください。

ユーザーサインイン ID が記述された電子メールを受信したときに、パスワードを知っている場合は、サインインページに戻って、通常どおり Oracle CRM On Demand にサインインできます。

**注：** 24 時間以内に送信できるユーザーサインイン ID の送信リクエストは 3 つまでです。

パスワードを忘れた場合は、次の手順に従ってパスワードをリセットできます。

#### パスワードをリセットするには

- 1 Oracle CRM On Demand のサインインページで、[アカウントにアクセスできませんか?] リンクをクリックします。
- 2 [オプションの選択] ページで、[パスワードを忘れました。] リンクをクリックします。
- 3 [パスワードを忘れた方はこちらへ] ページで、ユーザーサインイン ID を入力して、[ジャンプ] をクリックします。

正しいユーザーサインイン ID を入力した場合は、確認メッセージが表示されて、Oracle CRM On Demand への一時リンクが記述された電子メールを受信します。

**4** Oracle CRM On Demand にアクセスするには、電子メールの一時リンクをクリックします。

**注：**一時リンクの有効期間および一時リンクを使用したサインイン試行可能回数は、企業の管理者が決めます。

**5** [パスワードをリセット] ページで、セキュリティに関する質問の答えを入力して、[実行] をクリックします。

**6** [パスワード更新] ページで、新しいパスワードを [新しいパスワード] フィールドに入力し、[新しいパスワードを再入力] フィールドにも同じパスワードを再度入力します。

**7** [保存] をクリックして新しいパスワードを保存します。

**注：**特定の期間にパスワードをリセットできる回数は、企業の管理者が決めます。

# Oracle CRM On Demand セッション時間について

企業の管理者は、企業の Oracle CRM On Demand アクティブセッションの最大時間を指定できます。企業の管理者が最大時間設定を 0（ゼロ）に設定した場合、アクティブセッションの時間に制限はありません。

インタラクティブユーザーセッションが指定された最大時間に達した場合、Oracle CRM On Demand で次回アクション（リンク、タブまたはボタンのクリックなど）を実行するとサインインページに戻ります。アクセスしようとしていたページに戻るには、再度サインインする必要があります。Web サービスを使用しているときにアクティブセッションがタイムアウトした場合、Web サービスを使用し続けるには、Web サービスクライアントは再認証される必要があります。

# Oracle CRM On Demand のコンカレントセッションについて

企業の管理者は、コンカレントセッションが許可されるかどうかを指定できます。コンカレントセッションは、同じユーザー資格情報が、Oracle CRM On Demand へのサインインに複数回、異なるブラウザから同時に使用された場合に発生します。インタラクティブなユーザーセッションのみがカウントされます。コンカレントセッションのカウント時には、Web サービスまたはデスクトップクライアント経由の Oracle CRM On Demand への接続は考慮されません。

企業の管理者は、コンカレントセッションが許可されるかどうかを指定します。次の表では、企業の管理者が選択したオプションに応じて、少なくとも 1 つの既存のセッションですでに使用されているユーザーの資格情報で Oracle CRM On Demand へのサインインが試行されたときに、ユーザーに示される動作について説明します。

オプション	動作
通知して許可	<p>新規セッションは許可されます。ユーザーが新規セッションにサインインすると、次の処理が行われます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 新規セッションでは、他に少なくとも 1 つのコンカレントセッションが存在することを示すメッセージが Oracle CRM On Demand ページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。</li><li>■ 既存の各コンカレントセッションでは、ユーザーが次回 Oracle CRM On</li></ul>

オプション	動作
	Demand でアクション（リンク、タブまたはボタンのクリックなど）を実行するとき、コンカレントセッションが開始されたことを示すメッセージが Oracle CRM On Demand ページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。
通知しないで許可	新規セッションは許可されます。新規セッションまたは既存のセッションで、コンカレントセッションが進行中であることを示す通知は表示されません。
既存を阻止および終了	<p>新規セッションは許可されますが、既存のセッションは終了します。ユーザーが新規セッションにサインインすると、次の処理が行われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新規セッションでは、同じ資格情報による別のセッションが終了することを示すメッセージが Oracle CRM On Demand ページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。</li> <li>■ 最初のセッションでは、ユーザーが次回 Oracle CRM On Demand でアクションを実行（リンク、タブまたはボタンのクリックなど）するとき、ユーザーはサインインページに戻り、別のユーザーが同じ資格情報を使用してサインインしたためにセッションが終了したことを示すメッセージが表示されます。</li> </ul>

## Oracle CRM On Demand のシステム要件

Oracle CRM On Demand のシステム要件の詳細は、「[Oracle CRM On DemandWeb サイト](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)  
<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>」を参照してください。

## Oracle CRM On Demand のリリースノート

Oracle CRM On Demand の各リリースでは、一連のリリースノートが提供されます。このリリースノートには、Oracle CRM On Demand の細部の変更（既存の動作やユーザーインターフェイスの変更）の概要が記述されています。リリースノートは、トレーニングおよびサポートセンターの Web サイトで提供されています。このサイトにアクセスするには、Oracle CRM On Demand の各ページの上部にある「トレーニングおよびサポート」リンクをクリックします。

## Oracle への問い合わせ

Oracle では、さまざまなサービスを提供しており、このアプリケーションに関するご意見/ご要望をお待ちしています。次のリソースをご利用ください。

- Oracle の製品、サービス、対応に関する改善点のご提案は <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/> をご利用ください。

- Siebel の新製品およびプロモーションに関する販促品または情報のご請求は <http://www.crmondemand.com/> をご利用ください。
- オンラインヘルプの改善点についてのご提案は、[siebeldoc\\_ww@oracle.com](mailto:siebeldoc_ww@oracle.com) まで電子メールをお送りください。

## Oracle CRM On Demand の終了

**注意：** Oracle CRM On Demand を終了する際には、まず、すべての情報を明示的に保存し、新しいレコードを作成するためのフォームなど、開いているウィンドウをすべて閉じます。コールセンターアプリケーションである **Oracle Contact On Demand** を使用している場合には、サインアウトする前に、作業状態を「使用不可」に変更してください。

### **Oracle CRM On Demand** を終了するには

- Oracle CRM On Demand ページの右上隅の「サインアウト」をクリックします。

ブラウザウィンドウを閉じて Oracle CRM On Demand を終了した場合、タイムアウトになるまでセッションは開いたままになります。タイムアウトは通常 10～15 分の間で設定されています。

**注：** 別のユーザーとしてサインインするには、右上隅の「サインアウト」リンクをクリックしてください。明示的にサインアウトしないと、ブラウザは閉じられず、すべてのビューとデータは最初のユーザーがまだサインインしているものと見なします。



# 2

## カレンダーおよび活動

---

カレンダーページを使用して、活動の確認、作成および更新を行い、予定コールの確認および更新を行います。

活動は、特定の日付までに実行する必要があるタスクと、特定の時間にスケジュールするアポイントで構成されます。タスクとアポイントには、ミーティング、コール、デモまたはイベントがあります。タスクとアポイントの違いは、タスクがタスクリストに表示され、かつ締切日および状態があるのに対して、アポイントはカレンダーの特定の日時にスケジュールされる点です。

予定コールはライフサイエンス固有のコールであり、医師、病院またはクリニックへのセールスコール用のプレースホルダーを一時的に設定するために「計画済み」の状態で作成します。カレンダー上で予定コールと他のアポイント、活動またはスケジュール済みコールとを区別するために、次の色分けが使用されます。

■ アポイント、活動およびスケジュール済みコールは、青色フォントでカレンダーに表示されます。

■ 予定コール（「計画済み」の状態のコール）は、赤色フォントでカレンダーに表示されます。

予定コールはデフォルトではカレンダーに表示されません。予定コールをカレンダーに表示するには、ユーザー役割に、ライフサイエンス権限「コール：カレンダーの予定コール」が含まれている必要があります。

## カレンダーページの使用

カレンダーページは、活動を管理するためのメインのエリアです。デフォルトのページは「日別カレンダー」ページです。このページには、「日別カレンダー」、「カレンダービュー」、「オープンタスク」および「予定コール」の各セクションがあります。

カレンダーページの「予定コール」セクションを表示するには、ユーザー役割に「コール：カレンダーの予定コール」権限が含まれる必要があります。「予定コール」セクションには、営業員の最大 2 週間の予定コールが日付順にリストされ、各予定コールについて、訪問日と開始時刻、時刻、主題、訪問する担当者およびその他の担当者の住所情報が表示されます。カレンダーページの「予定コール」セクションでは、次の色分けが使用されます。

■ 開始時刻が過去になっている延滞予定コールは赤色フォントで表示されます。

■ 開始時刻が未来になっている今後の予定コールは青色フォントで表示されます。

予定コールの作成についての詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)『138ページ』」、「[セールスコール時のサンプルの提供](#)『500ページ』」および「[大量コール計画](#)『142ページ』」を参照してください。

**注：**ユーザー役割に「共有カレンダー」権限が含まれている場合、「カレンダー」ページで、デフォルトページに表示される以外の機能を利用することがあります。追加機能の詳細は、「[カレンダー設定](#) ページ『150ページ』」を参照してください。

次の表では、日別カレンダーまたは週別カレンダーで行える操作について説明します。

**注:** Oracle Contact On Demand で生成されたコミュニケーション活動は、特定の活動サブタイプに属します。したがって、これらは、カレンダーページや活動リストに表示されません。

操作	手順
タスクの作成	[オープンタスク] タイトルバーの [新規] をクリックします。[タスク編集] ページで、タスク情報を入力し、レコードを保存します。
タスクの削除	削除するタスクのリンクをクリックします。[タスク詳細] ページで [削除] をクリックします。
アポイントの作成	[カレンダー] タイトルバーの [新規アポイント] をクリックします。[アポイント編集] ページで、アポイント情報を入力し、レコードを保存します。
アポイントの削除	削除するアポイントのリンクをクリックします。[アポイント詳細] ページで [削除] をクリックします。
特定の日への移動	[カレンダービュー] セクションで日付のリンクをクリックします。
特定の月への移動	[カレンダービュー] セクションで矢印をクリックします。
タスクを完了とマーク	[オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。[活動リスト] ページで、完了としてマークするタスクの [主題] リンクをクリックします。[タスク詳細] ページで、[完了としてマーク] をクリックします。
カレンダーの日付の移動	[日別カレンダー] セクションで矢印をクリックします。
活動の更新	更新する活動 (アポイント、タスクまたは予定コール) のリンクをクリックします。[アポイント詳細]、[タスク詳細] または [コール詳細] ページで、フィールドをインラインで編集するか、[編集] をクリックし、[アポイント詳細]、[タスク詳細] または [コール詳細] ページを表示します。レコードの更新の詳細は、 <a href="#">「レコードの詳細の更新」『68ページ』</a> を参照してください。
アポイント、タスク (オープン、クローズまたは全件)、活動または予定コールのリストの表示	[オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。[活動リスト] ページでドロップダウンリストをクリックし、選択内容を変更します。
当日分のアポイントの表示	[カレンダー] で [1] アイコンをクリックします。
活動の詳細の表示	表示する活動 (アポイント、タスクまたは予定コール) のリンクをクリックします。
1 か月分のアポイントの表示	[カレンダー] で [31] アイコンをクリックします。
1 週間分のアポイントの表示	[カレンダー] で [7] アイコンをクリックします。

## カレンダーおよび活動の管理

カレンダーおよび活動を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [活動の表示](#) 『132ページ』
- [活動の作成](#) 『132ページ』
- [活動の更新](#) 『133ページ』
- [表示される活動レコードの制限](#) 『136ページ』
- [タスクを完了とマーク](#) 『137ページ』
- [別の従業員への活動の割り当て](#) 『137ページ』
- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』

注：これは **Oracle CRM On Demand** の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [メッセージ応答の調整](#) 『145ページ』
- [アポイントのスケジューリング](#) 『146ページ』
- [大量コール計画](#) 『142ページ』
- [活動アセスメントスクリプトの使用](#) 『152ページ』
- [活動に対して推奨されるメッセージプランの確認](#) 『539ページ』

ユーザーの役割に「共有カレンダー」権限が含まれている場合、ユーザーは次の作業も実行できます。

- [他ユーザーのカレンダーの表示](#) 『148ページ』
- [カレンダーの共有](#) 『150ページ』
- [デフォルトカレンダービューの設定](#) 『150ページ』
- [カスタムカレンダービューの追加](#) 『151ページ』

ユーザーの役割に「共有カレンダー」権限が含まれていて、かつ、社内でデフォルトグループ割当オプションが使用されている場合、ユーザーは「[グループタスクリストの表示](#) 『151ページ』」の作業も実行できます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 活動の表示

Oracle CRM On Demand では、活動は次のページを表示することにより、すぐに確認できるようになっています。

### ■ ホームページ (個人)

[ホームページ (個人)] には、アポイントとタスクがそれぞれ日付順に並べ替えられて表示されます。

### ■ カレンダー

カレンダーページでは、スケジュール帳で今日のスケジュールを開くように、アポイントが表示されます。他の日付のアポイントを確認するには、右側の月別カレンダーを使用するか、アポイントの上にある [1]、[7]、または [31] のアイコンをクリックして希望するカレンダー形式を表示します。

[日別カレンダー] ページおよび [週別カレンダー] ページには、次の 30 日間 (締切日  $\leq$  Today + 30) に対するタスクの 10 件までのリストも表示されます。このリストはデフォルトでは締切日順に並べ替えられます。

### ■ レコードタイプ (取引先、担当者など) に対する詳細ページ

詳細ページには、特定のレコードにリンクされているオープン活動と完了活動が表示されるセクションがあります。

**注：** 活動レコードは、**Offline On Demand (Offline client)** と同期することもできます。詳細については、「[他のアプリケーションとの連携](#) 『679ページ』」を参照してください。

## タスクの管理について

タスクを管理する方法として、重要性または緊急性に基づいてタスクに優先順位を付けることができます。タスクに優先順位を付けるには、「1-高」、「2-中」、「3-低」などのレベルをタスクに割り当てます。タスクの優先順位は、矢印によって示されています (上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」)。タスクの優先順位は [タスク編集] ページで変更できます。タスクのデフォルトの優先順位は [3 - 低] です。

**ヒント：** [ホームページ (個人)]、[日別カレンダー] ページ、および [週別カレンダー] の [オープンタスク] セクションに赤で表示されているタスクは、締切日を過ぎています。[ホームページ (個人)] の [オープンタスク] セクションで [リストを全表示] をクリックしたときに表示されるリストページなどの他のページでは、締切日を過ぎたタスクは赤で表示されません。

**注：** 企業の管理者が [優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。

[グループタスクリスト] タブについては、[グループタスクリストの表示](#) 『151ページ』を参照してください。このタブは、社内でグループ機能が使われている場合にのみ表示されます。

## 活動の作成

活動 (タスクまたはアポイント) は、常にフォームに情報を入力して作成します。作業対象や目的に応じて、アプリケーション内のさまざまなエリアからこのフォームにアクセスできます。

ここでは、活動の作成方法の 1 つについて説明します。この方法では、アプリケーションのメインエリアで作業を続けながら、レコードを追加できます。すべての方法の説明については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」を参照してください。

### アクションバーの [作成] セクションを使用して活動を作成するには

- 1 アクションバーの [作成] セクションで、[アポイント] または [タスク] をクリックします。
- 2 フォームで活動情報を入力します。  
活動レコードのフィールドについては、「[活動フィールド](#) 『152ページ』」を参照してください。
- 3 レコードを保存します。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [活動フィールド](#) 『152ページ』
- [カレンダーページの使用](#) 『129ページ』
- [Offline Client の使用](#) 『680ページ』
- [Microsoft Outlook および Lotus Notes からの電子メールの追加](#) 『688ページ』

## 活動の更新

活動レコード内の情報を更新できます。たとえば、あるレコードに対する編集を許可されている場合、そのレコードの状態を「完了」に変更することができます。

**注：** 役割に [すべての活動の削除] 権限があるユーザーは、所有していない活動、または個人とマークされている活動を削除できます。通常、[すべての活動の削除] 権限は、企業の管理者にのみ付与されます。

### 活動情報を更新するには

- 1 タスクまたはアポイントを選択します。  
活動の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [アポイント詳細] または [タスク詳細] ページで、フィールドをインラインで編集するか、[編集] をクリックし、[アポイント編集] または [タスク編集] ページを表示します。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

## 活動リストの使用

[活動リスト] ページに表示されるレコードのリストは、次に示すようにページへのアクセス方法によって異なります。

- カレンダーページから [活動リスト] ページに直接アクセスした場合、リストには自分に割り当てられたすべてのオープン活動が表示されます。
- レコードの [詳細] ページから [活動リスト] ページにアクセスした場合、リストには、レコードにリンクされているオープン活動または完了した活動のいずれかが表示されます。

レコードの[詳細] ページからアクセスした[オープン活動] リストに表示される活動には、次の内容が含まれます。

- ユーザーがアクセスでき、完了日時が現在の日時よりも後のすべてのリンク済みアポイント。
- ユーザーがアクセスでき、完了日が空白のすべてのリンク済みタスク。

[オープン活動] リストのレコードは、[完了日] フィールドでソートされます。[完了日] フィールドが空白のレコードは、[オープン活動] リストの末尾に表示されます。したがって、オープンタスクはこのリストの最下部、すべてのオープンアポイントの後に表示されます。レコードの詳細ページからアクセスした場合、デフォルトでは、[オープン活動] リストに[完了日] フィールドは表示されませんが、企業の管理者はこのフィールドをリストに追加できます。

レコードの[詳細] ページからアクセスした[完了活動] リストに表示される活動には、次の内容が含まれます。

- ユーザーがアクセスでき、アポイントの完了日時が現在の日時よりも前のすべてのリンク済みアポイント
- ユーザーがアクセスでき、完了日時が現在の日時よりも前のすべてのリンク済みタスク

**注:** [活動リスト] ページの表示は、自分の名前が[所有者] フィールド、[委任元] フィールドまたはユーザーリストにあるレコードのみに制限されます。

[活動リスト] ページから、新しい活動を作成したり、一度に複数の活動を確認できます。[活動リスト] ページのフィールドは、インラインで編集できます。また、活動を選択して確認、表示または削除することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

カレンダーページから[活動リスト] ページにアクセスした場合は、ドロップダウンメニューを使用して、別の活動リストに切り替えることができます。ドロップダウンメニューには、アプリケーションとともに配布される標準のリストと自社のカスタムリストが表示されます。

**注:** 企業の管理者がユーザーをあるグループに追加した場合は、そのユーザーのカレンダーページに[グループのタスク] タブが表示されます。

次の表では、[活動リスト] ページで可能な操作について説明します。

**注:** レコードの詳細ページから[活動リスト] ページにアクセスした場合は、一部の機能を使用できません。

操作	手順
ブックへの活動の追加/ブックからの活動の削除	[活動リスト] タイトルバーの[メニュー] をクリックし、バッチ割当ブックを選択します。「ブックへのレコードの割り当て」の手順を実行します。
新しい活動リストの作成	[活動リスト] タイトルバーの[メニュー] をクリックし、[リストを新規作成] を選択します。「 <a href="#">リストの作成と編集</a> 『83ページ』」の手順を実行します。
タスクの作成	[活動リスト] タイトルバーの[新規タスク] をクリックします。[タスク編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
アポイントの作成	[活動リスト] タイトルバーの[新規アポイント] をクリックします。[アポイント編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
リストからすべてのレコードを削除	[活動リスト] タイトルバーの[メニュー] をクリックし、[一括削除] を選択します。「 <a href="#">レコードの削除/復元</a> 『112ページ』」の手順を実行します。  <b>注:</b> 役割に[すべての活動の削除] 権限があるユーザーは、所有していない活動、または個人とマークされている活動を削除できます。通常、[すべての活動の削除] 権限は、

操作	手順
	企業の管理者にのみ付与されます。
リストのエクスポート	〔活動リスト〕 タイトルバーの〔メニュー〕をクリックし、〔リストをエクスポート〕を選択します。「 <a href="#">リストのレコードのエクスポート</a> 『92ページ』」の手順を実行します。
活動（タスクまたはアポイント）の検索	〔主題〕 カラム見出しをクリックしてデータを並べ替えます。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる活動の場合は、 <b>0 - 9</b> をクリックします。
すべての活動リストの管理	〔活動リスト〕 タイトルバーの〔メニュー〕をクリックし、〔リスト管理〕を選択します。「 <a href="#">リスト管理ページ</a> 『90ページ の" <a href="#">リスト管理</a> "ページ参照』」で説明されている必要なタスクの手順を実行します。
リストの検索基準の絞り込み	〔活動リスト〕 タイトルバーの〔メニュー〕をクリックし、〔リストを絞り込み〕を選択します。「 <a href="#">リストの作成と編集</a> 『83ページ』」の手順を実行します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある〔表示レコード数〕 ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
複数の活動レコードを一度に更新	〔活動リスト〕 タイトルバーの〔メニュー〕をクリックし、〔大量更新〕を選択します。「 <a href="#">レコードの更新グループ</a> 『97ページ の" <a href="#">レコードのグループの更新</a> "参照』」の手順を実行します。
活動の更新	〔活動リスト〕 ページのフィールドをインラインで編集するか、該当する活動を選択して〔詳細〕 ページを表示します。レコードの更新の詳細については、「 <a href="#">レコードの詳細の更新</a> 『68ページ』」を参照してください。
活動（タスクまたはアポイント）のサブセットの表示	〔活動リスト〕 タイトルバーでドロップダウンリストをクリックし、選択内容（〔完了タスク〕、〔オープンタスク〕、〔タスク（個人）〕または〔アポイント（個人）〕）を変更します。
すべての活動（タスクまたはアポイント）の表示	〔活動リスト〕 タイトルバーで、ドロップダウンリストをクリックし、〔活動（全件）〕を選択します。

## 標準の活動リスト

次の表では、標準のリストについて説明します。

活動リスト	フィルター
完了タスク	完了日が過去のタスク
委任タスク - 完了	自分が作成して他のユーザーに割り当てたタスクのうち、完了日が過去であるもの
委任タスク - オープン	自分が作成して他のユーザーに割り当てたタスクのうち、完了日が空白であるか、完了日が未来であるもの

活動リスト	フィルター
委任タスク - 延滞	自分が作成して他ユーザーに割り当てたタスクのうち、締切日が過ぎているもの
活動(個人)	すべての活動（タスクまたはアポイントを含む）
アポイント（個人）	すべてのアポイント
日別コール（個人）	本日実施する照会コール、レビューコールまたは誕生日コール
オープンタスク（個人）	〔完了〕チェックボックスがオンにされていないタスクで、 <b>90</b> 日以内に完了予定のもの
タスク（個人）	すべてのタスク
週別コール（個人）	今週実施する照会コール、レビューコールまたは誕生日コール
オープン活動	次のリストを組み合わせたものです。 <div> <div>■</div>           自分に割り当てたタスクのうち、完了日が空白であるか、完了日が未来であるもの         </div> <div> <div>■</div>           割り当てられている今後のアポイント         </div>
オープンタスク	〔完了〕チェックボックスがオンにされていないタスクで、 <b>90</b> 日以内に完了予定のもの
予定コール	予定コール  <b>注:</b> このリストは <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。

## 表示される活動レコードの制限

表示される活動を制限するには、フィルター済みリストを選択します。フィルター済みリストには、リスト内に保存された条件を満たす活動が表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

**作業前の準備：**リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。〔タスク編集〕または〔アポイント編集〕ページに移動し、アプリケーションで使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモするかわりに、そのレコードの詳細ページを印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストで使用可能なフィールドのすべての値は印刷されません。

### 活動のフィルター済みリストを開くには

- 1 [カレンダー] タブをクリックします。



- 2 [カレンダー] ページの [オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] をクリックします。
- 3 [活動リスト] ページのドロップダウンリストで、選択内容を変更します。

#### 活動のフィルター済みリストを作成するには

- 1 [カレンダー] タブをクリックします。
- 2 [カレンダー] ページの [オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] をクリックします。
- 3 [活動リスト] ページで [メニュー] をクリックし、[リスト管理] を選択します。
- 4 [リスト管理] ページで、[リストの新規作成] ボタンをクリックします。
- 5 「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」の手順を実行します。

## タスクを完了とマーク

タスクを [完了] とマークできます。完了タスクは [活動 (全件)] や [活動 (個人)] などの特定のリストに残ります。ただし、[ホームページ (個人)] には残りません。

レコードにリンクされている完了タスクは、そのレコードの詳細ページで [オープン活動] リストから [終了済み活動] リストに移動されます。

#### タスクを完了とマークするには

- 1 タスクを選択します。  
タスクの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [タスク詳細] ページで、[完了としてマーク] ボタンをクリックします。

## 別の従業員への活動の割り当て

ある活動レコードに対する編集を許可されている場合、その活動を別の従業員に割り当てることができます。一般に、ユーザーがあるレコードを編集できるのは、そのユーザーがそのレコードを所有している場合、または、レコードの所有者がそのユーザーに対して報告した場合です。なお、アクセスレベルを調整することにより、ユーザーのアクセスレベルを制限できます。

活動を別の従業員に割り当てると、その活動は新しいユーザーの [活動 (個人)] リストまたは [タスク (個人)] リストに自動的に表示されます。別の従業員に割り当てると、自分の名前が活動の [委任元] フィールドに表示され、引き続きレコードを参照できます。割り当てられた活動には以前のすべての関連付けも維持されます。他のユーザーに割り当てたタスクは、[活動リスト] ページのドロップダウンにある [委任済み] タスクリストを使用して追跡できます。

### 別の従業員に活動を割り当てるには

- 1 活動を選択します。  
活動の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [アポイント詳細] ページで、[所有者] フィールドにマウスカーソルを置き、[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、新しい所有者の名前の横にある[選択] リンクをクリックします。  
[アポイント詳細] ページの[所有者] フィールドに新しい所有者の名前が表示されます。

## 客先への訪問（セールスコール）の追跡

**注:**この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition でのみ使用できます。

[コール詳細] ページでは、次の操作を行えます。

- 説明した製品、提供したサンプル、プロモーションアイテム、教育アイテム、説明した解決策、関連担当者などの情報を記録することで、客先への訪問（セールスコール）を追跡できます。客先への訪問（セールスコール）は、次のいずれかの方法で追跡できます。
  - 製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテム情報を親コールに追加します。
  - 出席者を親コールに追加し、各出席者レコードの製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテム情報を追跡します。

**注:**出席者とは、ミーティングの出席者または通話先の個人です。

出席者を使用して客先への訪問（セールスコール）を追跡する場合は、次の点に注意してください。

- すべての出席者は、親コールに記録された製品詳細情報を継承します。
- 出席者情報は、親コールのプライマリ担当者情報に影響を与えません。
- この情報は、スマートコールというテンプレートとして保存できます。このスマートコールテンプレートは、臨床研究者の登録など、同じ目的で複数の客先を訪問する際に役に立ちます。このテンプレートは非公開にすることも、他の人が使用できるように公開することもできます。

スマートコールテンプレートを新しいコールに使用すると、そのコールに関連する製品の詳細情報、提供プロモーションアイテム、提供サンプルの情報など、スマートコールのほとんどの情報が新しいレコードに自動的に挿入されます。ただし、提供サンプルのロット番号などのフィールドは、テンプレートの一部として保存されません。

コールにスマートコールテンプレートを適用してから残りのフィールドを更新して、その訪問の詳細を追跡します。

企業の管理者により[取引先編集] ページまたは[担当者編集] ページに[最終訪問日] フィールドが組み込まれている場合、リンク先の取引先およびリンク先のすべての担当者のこのフィールドが自動的に更新されます。コールレコードの状態を[完了] に変更し、レコードを保存した時点で、更新が行われます。コールの開始時刻と日付がフィールドに反映されます。

スマートコールの詳細については、「[スマートコールの管理](#)」を参照してください。

- 在庫期間の調整処理に使用するために、コール情報を提出できます。

コール詳細情報が提出されると、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition では次の操作が実行されます。

- コール活動のステータスが「提出済み」に設定されます。
- ステータスが「提出済み」に設定されたコール詳細のすべてのレコードがロックされ、変更や削除ができなくなります。コール活動レコードのレコードのロックについては、『Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition』を参照してください。
- 在庫期間の調整処理に使用する支出トランザクションが作成されます。詳細については、「在庫期間の調整」『480ページ』、「在庫の調整プロセス」『484ページ』、および「支出トランザクションの表示」『498ページ』を参照してください。

### 客先への訪問（セールスコール）を追跡するには

- 1 「取引先」または「担当者」ホームページで、訪問する取引先または担当者を開きます。

レコードの選択方法については、「レコードの検索」『45ページ』を参照してください。

**注:**Oracle CRM On Demand の大量コール計画機能を使用して、一度に最大 **25** の顧客への訪問（セールスコール）を計画できます。複数の顧客の予定コールの作成方法の詳細は、「大量コール計画」『142ページ』を参照してください。

- 2 「取引先詳細」または「担当者詳細」ページの「コール」セクションで、「新規コール」または「自動コール」をクリックして新しいコールレコードを作成します。

**注:**「詳細」ページに「コール」セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある「レイアウトを編集」リンクをクリックし、「コール」セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

- 「新規コール」をクリックすると、「コール編集」ページが表示されます。このページで、新しいコールレコードに関するほとんどの情報を手動で入力する必要があります。

「タイプ」フィールドには「コール」を必ず指定してください。指定しないと、関連項目である「提供サンプル」、「プロモーションアイテム」、「製品詳細」を使用できません。

- 「自動コール」をクリックすると、「コール詳細」ページが表示されます。このページでは、新しいコールレコードの次のフィールドデータが自動的に入力されます。

- 「状態」フィールドには「計画済み」の値が設定されます。
- 「終了日」フィールドには、「開始日」に 30 分加算した値が設定されます。
- 「主題」フィールドには「自動コール」の値が含まれ、このフィールドには取引先名または担当者名が表示されます。
- 「タイプ」フィールドには「コール」の値が設定されます。

**警告 :** Oracle CRM On Demand ライフサイエンスの顧客は、「タイプ」の値「コール」を無効にしたり、カスタマイズすることはできません。

- 3 「コール編集」または「コール詳細」ページで、次の手順を実行します。

- a 新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、「スマートコール」フィールドの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。
- b 情報を入力または更新します。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。企業の管理者が定義したカスタムフィールドは、スマートコールテンプレートに保存されます。

フィールド	説明
<b>主要コール情報</b>	
主題	100 文字に制限されます。スマートコールテンプレートの名前。
プライマリ担当者	自動的に挿入されます（読み取り専用）。  このコールが取引先と担当者の両方にリンクされている場合、「取引先詳細」ページと「担当者詳細」ページの両方に関連情報としてこのコールレコードが表示されます。  <b>注：</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
取引先	自動的に挿入されます（読み取り専用）。  このコールが取引先と担当者の両方にリンクされている場合、「取引先詳細」ページと「担当者詳細」ページの両方に関連情報としてこのコールレコードが表示されます。  <b>注：</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
住所	取引先レコードまたは担当者レコードの個人の住所フィールドから取得した完全な全部が表示されます。  <b>注：</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
スマートコール	ユーザーの役割に権限が含まれている場合は、スマートコールテンプレートを選択できます。  <b>注：</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
状態	訪問（コール）の状態です。「割り当て済み」、「完了」、「延期」、「通話中」、「チャット内」、「進行中」、「開始前」、「計画済み」、「署名」、「提出」、「他のユーザーを待機中」のいずれかになります。  状態が「計画済み」の場合、コールはカレンダーでは赤色のフォントで強調表示され、「カレンダー」ページの「予定コール」セクションに表示されます。カレンダーおよび「カレンダー」ページの「予定コール」セクションの予定コールを表示するには、ユーザーの役割に「コール：カレンダーの予定コール」権限が含まれている必要があります。  <b>注：</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
活動通貨	別の通貨を選択して、価格をその通貨に変換することができます（企業の管理者がその機能を設定している場合）。
目標	1,500 文字に制限されます。

フィールド	説明
開始時刻	<p>コールを開始する日時。デフォルト値は、今日の午後 12 時です。</p> <p><b>注:</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
経過時間	<p>開始時刻と終了時刻に基づいて計算されたフィールド（分単位）。</p> <p><b>注:</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
終了時刻	<p>デフォルトでは、開始時刻に 30 分が加算されます。</p> <p><b>注:</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
タイプ	<p>コール、フォローアップ、デモ、電子メール、イベント、FAX、ミーティング、個人、プレゼン、その他、または予定のいずれかです。</p> <p>サンプル管理を実行するには、[コール] を選択する必要があります。</p>
コールタイプ	<p>（読み取り専用）コールのタイプに応じて、取引先コール、プロフェッショナルコール、出席者コール、または一般的なコールが表示されます。</p> <p><b>注:</b> [コールタイプ] フィールドのデフォルトは、担当者コールの場合は [プロフェッショナルコール]、親取引先コールの場合は [取引先コール]、出席者を親取引先コールに追加する場合は [出席者訪問] に設定されます。</p>
参照番号	<p>署名済みの書類など、関連項目の参照番号を保存するのに使用できるテキストフィールドです。</p> <p><b>注:</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
<b>追加情報</b>	
費用	<p><b>注:</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
書類署名	<p><b>注:</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
個人	<p><b>注:</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
説明	<p>16,350 文字に制限されます。</p>
次のコール	<p>1,500 文字に制限されます。</p> <p><b>注:</b> スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>

**1** 次のいずれかの方法で、レコードを保存します。

- [コール編集] ページで [保存] をクリックします。

- [コール詳細] ページで、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] のいずれかをクリックします。

詳細は、「[コール詳細情報のテンプレートとしての保存](#) 『510ページ』」を参照してください。

**2** 次に、必要に応じて、[コール詳細] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、またはプロモーションアイテム明細項目を親コールレコードに追加します。
- 出席者明細項目を親コールレコードに追加し、製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、またはプロモーションアイテム明細項目を出席者レコードに追加します。

これらのタスクの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [コールへの出席者の追加](#) 『502ページ』
- [コールへの製品詳細情報のリンク](#) 『503ページ』
- [コールへの提供サンプル情報のリンク](#) 『505ページ』
- [コールへのプロモーションアイテム情報のリンク](#) 『507ページ』
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) 『509ページ』

**3** [提出] をクリックして、処理のためにコール詳細情報を提出します（「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照）。

## 関連トピック

客先への訪問の追跡に関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [セールスコール時のサンプルの提供](#) 『500ページ』
- 担当者がサンプルを受領できる最大回数の設定
- 担当者へのサンプル受領権限の付与

## 大量コール計画

1 つ以上の顧客の予定コールを次の方法で作成できます。

- 状態が [計画済み] の [取引先詳細] または [担当者詳細] ページから。  
[取引先詳細] ページまたは [担当者詳細] ページから顧客の予定コールを作成する方法の詳細は、「[客先への訪問 \(セールスコール\) の追跡](#) 『138ページ』」を参照してください。
- [取引先リスト] ページまたは [担当者リスト] ページから大量コール計画機能を使用。  
[取引先リスト] ページまたは [担当者リスト] ページから大量コール計画機能を使用して複数の顧客の予定コールを作成する方法の詳細は、次の手順を参照してください。

コールを計画するときは、次のことに注意してください。

- コールの状態が [計画済み] の場合、コールはカレンダーでは赤色のフォントで強調表示されます。また、[カレンダー] ページの [予定コール] セクションに表示されます。

「カレンダー」ページの「予定コール」セクションには、最大 2 週間のセールス要員の予定コールが時系列で表示され、予定コールごとに訪問日と開始時刻、時刻、主題、訪問対象の担当者およびその他の担当者の住所情報が表示されます。

「カレンダー」ページの「予定コール」セクションで使用される色分けは次のとおりです。

- 開始時刻が過去になっている延滞予定コールは赤色フォントで表示されます。
- 開始時刻が未来になっている今後の予定コールは青色フォントで表示されます。

**注：** カレンダーおよび「カレンダー」ページの「予定コール」セクションの計画コールを表示するには、ユーザー役割に「コール：カレンダーの予定コール」権限が含まれている必要があります。

- 状態が「計画済み」以外に設定されているコールは、カレンダーで青色のフォントで強調表示されます。

Oracle CRM On Demand の大量コール計画機能を使用して、最大 25 の顧客の予定コールを作成できます。複数の担当者の予定コールを作成するには、次の手順を実行します。

## 一度に複数の担当者の予定コールを作成するには

- 1 「担当者ホームページ」に移動します。
- 2 ページの「担当者リスト」セクションに含める担当社リストを選択します。
- 3 「担当者リスト」ページで「メニュー」をクリックし、「大量コール計画」を選択します。
- 4 「予定コール」ページで、大量コール計画に含める担当者ごとに次の情報を入力します。
  - コールを計画する曜日を入力します。  
有効なオプションは、「日曜日」、「月曜日」、「火曜日」、「水曜日」、「木曜日」、「金曜日」および「土曜日」です。
  - コントクトの最適時刻を入力します。  
有効なオプションは、「早朝」（午前 7 時から 9 時）、「朝」（午前 9 時から 11 時）、「昼間」（午前 11 時から午後 1 時）、「昼下がり」（午後 1 時から 3 時）、「昼」（午後 3 時から 5 時）、「夕方」（午後 5 時から 7 時）、「夜中」（午後 7 時から 9 時）および「深夜」（午後 9 時から 11 時）です。
- 5 「終了」をクリックします。  
ユーザー役割に「コール：カレンダーの予定コール」権限が含まれている場合、「カレンダー」ページで、すべての計画コールをカレンダーでは赤色のフォントで表示し、ページの「予定コール」セクションに表示できます。カレンダーの上に、作成された予定コール数を示す情報メッセージが表示されます。
- 6 カレンダーで適切なリンクをクリックするか、「カレンダー」ページの「予定コール」セクションで「主題」リンクをクリックして「コール詳細」ページを開きます。  
大量コール計画によって作成された各新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。
  - 「状態」フィールドには「計画済み」の値が設定されます。
  - 「開始日」には、「曜日」と「コンタクトの最適時刻」を組み合わせた値が設定されます。
  - 「終了日」フィールドには、「開始日」に 30 分加算した値が設定されます。



- [主題] フィールドには、[プロフェッショナルコール] と [担当者リスト] から作成されたコールの [担当者名]、または [取引先訪問] と [取引先リスト] から作成されたコールの [取引先名] の値が設定されます。
- [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

**7** 必要に応じて、[コール詳細] ページの残りのフィールドに情報を入力するか更新します。

たとえば、新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

[コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』」を参照してください。

**8** 必要に応じて、明細項目をコールレコードに追加し、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] をクリックします。

製品詳細情報、提供サンプル情報およびプロモーションアイテムをコールレコードにリンクできます。コールレコードに明細項目を追加する方法の詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』」を参照してください。

複数の取引先の予定コールを作成するには、次の手順を実行します。

## 一度に複数の取引先の予定コールを作成するには

**1** [取引先ホームページ] に移動します。

**2** ページの [取引先リスト] セクションに含める取引先リストを選択します。

**3** [取引先リスト] ページで [メニュー] をクリックし、[大量コール計画] を選択します。

**4** [予定コール] ページで、大量コール計画に含める取引先ごとに次の情報を入力します。

- コールを計画する曜日を入力します。

有効なオプションは、[日曜日]、[月曜日]、[火曜日]、[水曜日]、[木曜日]、[金曜日] および [土曜日] です。

- コンタクトの最適時刻を入力します。

有効なオプションは、[早朝]（午前 7 時から 9 時）、[朝]（午前 9 時から 11 時）、[昼間]（午前 11 時から午後 1 時）、[昼下がり]（午後 1 時から 3 時）、[昼]（午後 3 時から 5 時）、[夕方]（午後 5 時から 7 時）、[夜中]（午後 7 時から 9 時）および [深夜]（午後 9 時から 11 時）です。

**5** [終了] をクリックします。

ユーザー役割に [コール: カレンダーの予定コール] 権限が含まれている場合、[カレンダー] ページで、すべての計画コールをカレンダーでは赤色のフォントで表示し、ページの [予定コール] セクションに表示できます。カレンダーの上に、作成された予定コール数を示す情報メッセージが表示されます。

**6** カレンダーで適切なリンクをクリックするか、[カレンダー] ページの [予定コール] セクションで [主題] リンクをクリックして [コール詳細] ページを開きます。

大量コール計画によって作成された各新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。

- [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。



- [開始日] には、[曜日] と [コンタクトの最適時刻] を組み合わせた値が設定されます。
- [終了日] フィールドには、[開始日] に 30 分加算した値が設定されます。
- [主題] フィールドには、[プロフェッショナルコール] と [担当者リスト] から作成されたコールの [担当者名]、または [取引先訪問] と [取引先リスト] から作成されたコールの [取引先名] の値が設定されます。
- [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

## 7 必要に応じて、[コール詳細] ページの残りのフィールドに情報を入力するか更新します。

たとえば、新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

[コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』」を参照してください。

## 8 必要に応じて、明細項目をコールレコードに追加し、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] をクリックします。

製品詳細情報、提供サンプル情報およびプロモーションアイテムをコールレコードにリンクできます。コールレコードに明細項目を追加する方法の詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』」を参照してください。

## 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) 『500ページ』

## メッセージ応答の調整

メッセージ応答は、特定の期間にわたるメッセージプランのプレゼン時に参加者から受信したフィードバックです。このフィードバックは、プレゼンタによるマウスクリックやタブレットペンのタップの数に基づいています。これらのフィードバックは、メッセージプランの配信中に継続的に収集され、プレゼンの時間別および特定のメッセージプラン項目別に追跡されます。メッセージプランの詳細は、「[メッセージプラン](#)」を参照してください。

メッセージ応答には、PCD 配信ソフトウェアによって収集されて挿入された情報が表示されます。過去の対話に関する応答は、**Oracle CRM On Demand** に表示される必要があります。これらの応答を変更する権限は、メッセージプランの応答を過去にさかのぼって調整する権限がある管理者のみに付与する必要があります。

メッセージ応答の各ページを使用するには、ユーザーの役割に [パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限が含まれている必要があります。

**注：**この機能は、**Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** でのみ使用できます。

### メッセージ応答を調整するには

- 1 [コール詳細] ページまたは [解決策詳細] ページで、[メッセージ応答] 関連項目セクションまでスクロールダウンし、[ ] をクリックします。

**注：**「コール詳細」ページまたは「解決策詳細」ページに「メッセージ応答」セクションが表示されない場合は、「[詳細ページレイアウトの変更『668ページ』](#)」の説明に従って、このセクションを追加するか、企業の管理者に連絡してください。

- 2** 「メッセージ応答編集」ページで、必要に応じて次のフィールドを表示して調整します。

フィールド	説明
<b>主要メッセージ応答情報</b>	
メッセージプラン	表示されている特定のメッセージ応答に対するメッセージプラン。既存のメッセージプランを選択するには、セレクトアイコンをクリックします。
シーケンス	特定の応答に対応するメッセージプラン項目のシーケンス番号（必須フィールド）。
メッセージプラン項目	このフィールドは、メッセージプランとともに表示される特定のメッセージプラン項目を識別します。
解決策	基礎となるマルチメディアまたはグラフィックのファイルコンテンツで、応答の対象となります（必須フィールド）。
応答	事前に設定されている応答の値は、「[討議続行]」、「[要データ]」、「[受諾済み]」、「[興味なし]」、「[拒否]」です。ドロップダウンリストから値を選択します（必須フィールド）。
メモ	応答に関する追加の説明。
セクション	プレゼンタがプレゼン時に利用できるプレゼン項目のコンポーネント（グラフなど）。このコンポーネントは、特定の応答値の対象になります。
開始時刻	応答期間の開始時刻、つまり最初のメッセージ応答を受信した時刻。調整するには、「[カレンダー]」アイコンをクリックして、開始日時を選択します（必須フィールド）。
終了時刻	応答期間の終了時刻、つまり最後のメッセージ応答を受信した時刻。調整するには、「[カレンダー]」アイコンをクリックして、終了日時を選択します（必須フィールド）。
経過時間	開始時刻から終了時刻までの期間（秒単位）。
フォローアップ	プレゼンタは、メッセージプランのプレゼン時にこのチェックボックスをオンにして、メッセージプランの特定のセグメントに対してフォローアップリクエストが提出されていることを示します（フォローアップリクエストには資料の送信などが含まれている場合があります）。このフィールドは必須ですが、デフォルトでは選択されていません。

- 3** いずれかのフィールドを調整した場合は、レコードを保存します。

## アポイントのスケジューリング

アポイントをスケジューリングして他ユーザーに通知するには、次の手順を実行します。

- 1 アポイントを作成します。
- 2 担当者とユーザーを招待します。  
アポイントをスケジュールリングする場合の、担当者とユーザーの違いは次のとおりです。
  - **担当者**。社内で担当者レコードとして登録されている、顧客やパートナーなど。
  - **ユーザー**。社内の Oracle CRM On Demand ユーザー。
- 3 ユーザーの空き時間を確認します。  
ユーザーの空き時間は確認できますが、担当者の空き時間は確認できません。これは、アプリケーションの外にあるカレンダーにはアクセスできないためです。  
**注:**この手順を実行するには、ユーザー役割に「共有カレンダー」権限が含まれている必要があります。
- 4 アポイント通知をすべての招待者に送信します。

#### アポイントに招待者を追加するには

- 1 アポイントを作成し、アポイント情報を入力して、レコードを保存します。
- 2 「アポイント詳細」ページで、スクロールダウンして「担当者」セクションを表示し、「追加」をクリックします。  
**注:** レイアウトに「担当者」セクションと「ユーザー」セクションを追加する必要があります。手順については、「[詳細ページレイアウトの変更『668ページ』](#)」を参照してください。
- 3 「ルックアップ」ウィンドウで、既存の担当者を選択するか、または「新規」をクリックして担当者レコードを作成します。  
選択した担当者はアルファベット順に表示されます。
- 4 「OK」をクリックします。  
**注:** プライマリ担当者として表示される担当者を変更するには、「カレンダー」ページのアポイントの横にある「編集」リンクをクリックします。「アポイント編集」ページで、「プライマリ担当者」フィールドの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックして新しいプライマリ担当者を選択し、「保存」をクリックします。プライマリ担当者はカレンダーの概要に表示されます。新しいプライマリ担当者が「アポイント詳細」ページの「担当者」セクションにも追加されます（まだ表示されていない場合）。
- 5 「アポイント詳細」ページで、スクロールダウンして「ユーザー」セクションを表示し、「追加」をクリックします。
- 6 「ルックアップ」ウィンドウで、アポイントに招待するユーザーを選択します。  
「ルックアップ」ウィンドウ内に表示されるリストには、社内のすべての Oracle CRM On Demand ユーザーが含まれています。
- 7 「保存」をクリックします。

#### ユーザーの空き時間を確認するには

- 1 「アポイント詳細」ページで、「ユーザーの空き時間情報」をクリックします。

「ユーザーの空き時間情報」ボタンが表示されるには、ユーザーの役割に「共有カレンダー」権限が含まれている必要があります。

結合されカレンダーに、ユーザー一覧と各ユーザーのカレンダーが表示されます。カレンダーを共有していないユーザーの行は空白になります。

カレンダー上で予定が入っている時間に関する情報を表示するには、マウスポインタをそのアポイントの上に置きます。

**2** 別の日の空き時間を表示するには、次のいずれかの操作を実行します。

- カレンダー見出しにある矢印をクリックし、翌日または前日までスクロールします。
- カレンダー見出しにある「カレンダー」アイコンをクリックします。

**3** 必要に応じて、アポイントの日時を更新します。

**4** レコードを保存します。

**注意:**重複するアポイントを作成しても警告メッセージは表示されません。

### 招待者（担当者およびユーザー）に電子メール通知を送信するには

**1** 「アポイント詳細」ページで、「メール送信」をクリックします。

**2** メールウィンドウが開き、次の情報が表示されます。

- **宛先。**招待者（担当者およびユーザー）。

招待者数が **71** 人以上いる場合、電子メールメッセージは **71** 人目以降の招待者にも送信されますが、それらの招待者の電子メールアドレスは「宛先」行に表示されません。

- **件名。**ユーザー言語が英語（U.K.）または英語（U.S.）の場合、電子メールの件名行には、**Appointment** という語に続いて、アポイントの「主題」、「場所」、「開始時刻」、および「終了時刻」の各フィールドの値が表示されます。ユーザー言語が英語（U.K.）または英語（U.S.）以外の場合、電子メールの「件名」行は空白です。「件名」行の内容は編集できます。

## 他ユーザーのカレンダーの表示

**作業前の準備：**この手順を実行するには、ユーザーの役割に「共有カレンダー」権限が含まれている必要があります。

次の情報を表示できます。

- 他のユーザーのカレンダー。

グループ内のユーザー（そのグループのメンバーである場合）または直属のユーザーに固有のカレンダーや、自分のカレンダーを明示的に共有している他のユーザーのカレンダーを表示できます。

- グループのメンバー全員のカレンダーを **1** つのカレンダービューに結合したグループカレンダー（そのグループのメンバーである場合）。

**注：**ユーザーはアルファベット順に表示されます。メンバーが **11** 人以上いる場合、一覧をスクロールすると、**11** 人目以降のユーザーのカレンダーを表示できます。

グループの詳細は、「グループの管理」を参照してください。

■ 他のユーザーのカレンダーを結合したカスタムビュー。

たとえば、短期の特別なプロジェクトを多数のユーザーと分担しているとします。関係のあるユーザーのカレンダーだけをカスタムビューに含めるように設定すると、関係者のスケジュールを 1 つのビューで確認できます。カスタムカレンダービューを設定する際は、次のユーザーをビューに追加できます。

■ 自分がメンバーであるグループのユーザー（グループに所属している場合）

■ 自分または部下のいずれかとカレンダーを明示的に共有しているユーザー

カスタムカレンダービューの設定の詳細については、「[カスタムカレンダービューの追加](#) 『151ページ』」を参照してください。

カレンダーには、ユーザーの地域のタイムゾーンの時刻が表示されます。時間帯は午前 7 時から午後 7 時までです。また、アポイントの招待者と所有者だけは、個人のアポイントに関する詳細情報を表示できます。

### 他のユーザーのカレンダーを表示するには

- 1 カレンダーページで [ユーザー] タブをクリックします。
- 2 タイトルバーの [ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウでユーザーの名前（姓）をクリックします。

そのユーザーのカレンダーが [ユーザー] ビューに表示されます。

**注：** 選択できるのは、自分とカレンダーを共有しているユーザー、自分のグループのメンバーであるユーザーのみです。

### 自分自身のカレンダーにすばやく戻るには

- タイトルバーの [マイカレンダー] ボタンをクリックします。

### グループの全メンバーのカレンダーが結合されたカレンダーを表示するには

- 1 カレンダーページで、[グループ] タブをクリックします。
- 2 結合されたカレンダーに対して、次の操作を実行できます。
  - ユーザー名をクリックし、そのユーザーの個人カレンダーを表示する。
  - 日付をクリックし、その日付のグループビューを表示する。

### 関連トピック

カスタムカレンダービューについての関連情報は、次のトピックを参照してください。

[カスタムカレンダービューの追加](#) 『151ページ』

## [カレンダー設定] ページ

[カレンダー設定] ページから次の処理を行うための指示を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [カレンダーの共有](#) 『150ページ』
- [デフォルトカレンダービューの設定](#) 『150ページ』
- [カスタムカレンダービューの追加](#) 『151ページ』

**注：**このカレンダーの機能は、グレゴリオ暦のみに従っています。他のカレンダーシステム用には設定できません。

## カレンダーの共有

**作業前の準備：**この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

自分のカレンダーをグループメンバーにアクセスさせるには、カレンダーを他のユーザーと明示的に共有する必要があります。

### カレンダーを共有するには

- 1** [カレンダー] ページで、[カレンダーの設定] をクリックします。
- 2** [カレンダー設定] ページで、[共有カレンダー] をクリックします。  
ユーザーがグループのメンバーの場合、グループのメンバーが [デフォルト共有] セクションにリストされます。
- 3** [マイカレンダー共有リスト] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 4** [共有カレンダー] ページで、カレンダーを共有するユーザーを選択します。
- 5** 変更を保存します。

## デフォルトカレンダービューの設定

**作業前の準備：**この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

[カレンダー] タブをクリックしたときに常に表示するデフォルトビューを設定できます。

### デフォルトのカレンダービューを設定するには

- 1** [カレンダー] ページで、[カレンダーの設定] をクリックします。
- 2** [カレンダー設定] ページで、[デフォルトカレンダービュー] をクリックします。
- 3** [デフォルトのカレンダー設定] ページで、カレンダービューを選択します。
- 4** 変更を保存します。

## カスタムカレンダービューの追加

**作業前の準備：**この手順を実行するには、ユーザーの役割に「共有カレンダー」権限が含まれている必要があります。

グループに所属している場合（および「共有カレンダー」権限を持っている場合）は、グループ内のすべてのメンバーのカレンダーが自動的にマージされ、1つのカレンダービューに結合されて表示されます。ただし、特定のニーズに合った別の結合されたカレンダービューを設定できます。結合されたカレンダービューを設定するには、カスタムビューを追加します。

たとえば、さまざまな機能間で多数のユーザーとともに短期間の特殊なプロジェクトにかかわっているとします。それらのユーザーのカレンダーだけを含むカスタムビューを設定すると、1つのビューでそれらのユーザーのスケジュールを参照できます。カスタムカレンダービューを設定する場合は、次のユーザーをビューに追加できます。

- 自分がメンバーであるグループのユーザー（グループに所属している場合）
- カレンダーを明示的に共有しているユーザー

**注：**「カスタム」ビューでは、週の開始日や1日の開始時刻は変更できません。

### カスタムカレンダービューを追加するには

- 1 カレンダーページで、「カレンダーの設定」リンクをクリックします。
- 2 「カレンダー設定」ページで、「グループビューの管理」をクリックします。  
「ビューを管理」ページの「標準ビュー」セクションに、所属グループ名が表示されます。
- 3 「追加」をクリックします。
- 4 「ビューを管理」ページで、ビューの名前と説明を入力します。  
**注：** カレンダーの共有相手として、グループ全体を選択することはできません。所属グループの各メンバーを、ユーザーとしてカスタムビューに追加する必要があります。
- 5 レコードを保存します。
- 6 「ビューを管理」ページで、作成したグループの名前をクリックします。  
「ビューを管理」詳細ページが開きます。
- 7 「メンバーを追加」をクリックし、ユーザーを選択します。
- 8 レコードを保存します。

カレンダーの「グループ」タブのドロップダウンリストに、新規に作成したビューが追加表示されます。

## グループタスクリストの表示

社内でグループ割当オプションが使用されている場合、所属グループ内の各メンバーが所有しているタスクを集約したリストを表示できます。グループの詳細は、「グループの管理」を参照してください。

### グループタスクリストを表示するには

- 1 カレンダーページで [グループのタスク] タブをクリックします。
- 2 ドロップダウンリストで、表示したいタスクリストを選択します。  
タスクリストには、グループのメンバーによって作成されたすべてのタスクが表示されます（個人のマークが付いたタスクを除く）。

## 活動アセスメントスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定していることがあります。アセスメントスクリプトは、タスク、アポイント、セールスコールなどの活動に関する情報の収集や評価に役立ちます。アセスメントスクリプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

**注：**現時点では、[スマートコール] では [活動アセスメント] は有効化されていません。

**作業前の準備：**アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「アセスメントスクリプトについて」を参照してください。

### 活動アセスメントスクリプトを使用するには

- 1 活動を選択します。  
活動の選択の詳細は、「[レコードの検索](#) [45ページ]」を参照してください。活動の詳細は、「[カレンダーと活動](#) [129ページ] の"[カレンダーおよび活動](#)"参照」を参照してください。
- 2 活動の [詳細] ページ（[コール]、[アポイント] または [タスク詳細] ページ）で、スクロールダウンして [活動アセスメント] セクションを表示し、[追加] をクリックします。  
**注：** [活動アセスメント] セクションが表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、[選択] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。
- 4 [活動アセスメント] ページで、スクリプトの各質問の回答を選択し、[保存] をクリックします。  
活動の [詳細] ページ（[コール]、[アポイント] または [タスク詳細] ページ）が再度表示されます。  
スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

## 活動フィールド

[タスク編集] ページでは、タスクを追加したり、既存のタスクの詳細を更新できます。[アポイント編集] ページでは、アポイントを追加したり、既存のアポイントの詳細を更新できます。[コール編集] ページでは、既存の予定コールの詳細を更新できます。これらの編集ページには、タスクまたはアポイントのすべてのフィールドが表示されます。



**ヒント:** [活動リスト] ページ、[アポイント詳細]、[タスク詳細] ページおよび [コール詳細] ページで活動を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表に、[タスク編集] ページおよび [アポイント編集] ページで利用できる一部のフィールドの詳細を示します。[コール編集] ページで使用可能なフィールドの詳細は「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』」を参照してください。

**注:** [活動] レコードタイプが混合モードまたはブックモードに設定されている場合、[委任フラグ] フィールドは、アポイント、タスク、およびコール詳細ページのレイアウトで使用できず、使用した場合は、アポイント、タスク、またはコールを保存しようとしたときにエラーが発生します。

フィールド	説明
取引先	活動にリンクされた取引先。
承認状況	タスクが作成されたときのレコードの承認状態。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを [活動] ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドは、ワークフローの一部として設定できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「ワークフローアクションの作成：タスクの作成」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『 <b>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</b> 』を参照してください。
コール結果	活動タイプの [誕生日コール]、[照会コール] または [レビューコール] の結果（到達なし、アポイント、連絡維持またはデッドファイルなど）。このフィールドに値を入力すると、読み取り専用になります。
キャンペーン	この活動にリンクされているキャンペーン。
完了日	<p>活動が完了した日時。タスクの場合、このフィールドは [状態] フィールドが [完了] に設定されたとき、または [完了としてマーク] ボタンがクリックされたときに自動的に入力されます。</p> <p>アポイントの場合、[完了日] が空白のままの場合は、アポイントの作成および保存時に、[終了時刻] フィールドと同じ値に自動的に設定されます。[完了日] フィールドが読み取り専用フィールドとして設定されていない場合は、アポイントの終了日と異なる日付をこのフィールドに入力できます。ただし、[終了時刻] フィールドの値を後で変更した場合は、[完了日] フィールドの値も [終了時刻] フィールドの新しい値に自動的に変更されます。また、[完了日] フィールドの日付の変更は、新しい日付が過去の場合でも、アポイントの [完了] チェックボックスがオンに設定されたり、[状態] フィールドが [完了] に設定されることはありません。</p> <p>[完了日] フィールドは、<b>Oracle CRM On Demand</b> で、<b>Oracle CRM On Demand</b> の複数の領域に表示される [オープン活動] リストに含めるアポイントを決定するために使用されるため、アポイントで空白のままにすることはできません。アポイントの [完了日] フィールドの値をクリアすると、<b>Oracle CRM On Demand</b> によって、[終了時刻] フィールドと同じ値に自動的に再設定されます。</p>

フィールド	説明
完了	タスクの場合、このチェックボックスは、タスクの「状態」フィールドが「完了」に設定されたときに自動的にオンになります。アポイントの場合、このチェックボックスは、アポイントの「状態」フィールドが「完了」に設定されると、自動的にオフになります。
プライマリ担当者	この活動にリンクされたプライマリ担当者。社内でグループ機能が使われている場合、この担当者はカレンダービューでプライマリ担当者として表示されます。
委任元	タスクを別の所有者に委任したユーザー。このフィールドは、タスクが別の所有者に割り当てられたときに自動的に設定されます。
説明	この活動に関する追加情報。16,350 文字に制限されます。
締切日	このタスクの締切日（タスクにのみ適用）。
終了時刻	アポイントの終了日時（アポイントにのみ適用）。デフォルト値は、今日の午後 1 時です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand によって、アポイントの開始時刻と期間を使用して自動的に更新されます。  アポイントの「完了日」フィールドを空白のままにすると、その「完了日」には、「終了時刻」フィールドの値が自動的に入力されます。「終了時刻」フィールドの値を変更した場合は、「完了日」フィールドの値も「終了時刻」フィールドの新しい値に自動的に変更されます。
見込み客	活動にリンクされている見込み客。
場所	アポイントが実行される場所（アポイントにのみ適用）。
商談	活動にリンクされた商談。
所有者	活動レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」を参照してください。『39ページ』」を参照してください。
優先順位	「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」などの優先順位レベル。優先順位レベルはタスクにのみ適用されます。デフォルト値は「3 - 低」です。  <b>注：</b> 企業の管理者が「優先順位」フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの「優先順位」フィールドに矢印が表示されないことがあります。
個人	他のユーザーも表示できるレコードに活動がリンクされている場合でも、本人だけがその活動レコードを表示できることを示します。
拒否理由	項目が返却または拒否された理由。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを「活動」ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドは、ワークフローの一部として設定できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「ワークフローアクションの作成：タスクの作成」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『Oracle CRM On Demand for Partner

フィールド	説明
	Relationship Management Configuration Guide』を参照してください。
サービスリクエスト	活動にリンクされているサービスリクエスト。
開始時刻	アポイントの開始日時（アポイントにのみ適用）。デフォルト値は、今日の午後 12 時です。
状態	タスクまたはアポイントの状態（[完了]、[延期]、[進行中]、[他のユーザーを待機中]、[開始前] など）。
主題	この活動のタイトルまたは簡単な説明。
サブタイプ	承認のオブジェクトタイプ。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを [活動] ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドは、ワークフローの一部として設定できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「ワークフローアクションの作成：タスクの作成」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide』を参照してください。
タイプ	タスクに対して、そのカテゴリを示します（承認、誕生日コール、電話連絡、フォローアップ、デモ、電子メール、イベント、FAX、昼食、ミーティング、私用、プレゼン、その他、照会コール、レビューコールまたは予定）。
タイプ	[活動リスト] ページで、活動のタイプ（タスクまたはアポイント）を示します。



# 3 マーケティング

---

Oracle CRM On Demand には、マーケティング情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- **キャンペーン**：これらのページでは、マーケティングキャンペーンを管理し、目的の条件を満たす見込み客と商談を生成します。
- **見込み客**：これらのページでは、新しい商談の見込み客を追跡し、見込み客変換プロセスを自動化します。

## マーケティングの管理

マーケティングを管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 [キャンペーンの処理プロセス](#) 『157ページ』
- 2 [見込み客の処理プロセス](#) 『158ページ』

## キャンペーンの処理プロセス

キャンペーンを処理するには、次のタスクを実行します。

- 1 キャンペーンレコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[キャンペーンのフィールド](#) 『164ページ の"[キャンペーンフィールド](#)"参照』」を参照してください。
- 2 キャンペーン受取人を割り当てます。詳細については、「[キャンペーン担当者の設定](#) 『162ページ の"[キャンペーンの担当者の設定](#)"参照』」を参照してください。
- 3 電子メールキャンペーンを実施する場合は、電子メールの内容を準備します。詳細については、[Oracle Email Marketing On Demand](#) オンラインヘルプを参照してください。
- 4 キャンペーンを実行します。
- 5 キャンペーンへの応答を追跡します。詳細については、「[キャンペーンへの応答の記録](#) 『163ページ』」を参照してください。

- 6 キャンペーンの効果測定します。詳細については、「[キャンペーンの効果測定](#) 『164ページ』」を参照してください。
- 7 キャンペーンに見込み客を関連付けます。見込み客がそのキャンペーンによって生成された場合は、見込み客が生成されたキャンペーンに新規の見込み客を関連付ける必要があります。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[見込み客フィールド](#) 『181ページ』」を参照してください。

## 見込み客の処理プロセス

見込み客を処理するには、次のタスクを実行します。

- 1 見込み客割当ルールを設定します。詳細については、「[割当ルールについて](#)」および「[割当ルールを設定](#)」を参照してください。
- 2 見込み客変換ルールを設定します。詳細については、「[見込み客](#) 『166ページ』」および「[見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#)」を参照してください。
- 3 見込み客変換レイアウトを設定します。詳細については、「[見込み客変換レイアウトの作成](#)」を参照してください。
- 4 見込み客認定スクリプトを作成します。詳細については、「[見込み客認定スクリプトの使用](#) 『175ページ』」を参照してください。
- 5 見込み客を承認します。詳細については、「[見込み客の承認](#) 『174ページ』」を参照してください。
- 6 見込み客を変換または拒否します。

見込み客は、取引先、担当者、取引交渉登録または商談のレコードに変換できます。詳細については、「[見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#) 『176ページ』」を参照してください。見込み客として該当しないと判断した場合は、見込み客管理プロセスから除外することもできます。詳細については、「[見込み客の拒否](#) 『179ページ』」を参照してください。

## キャンペーン

キャンペーンの各ページを使用して、キャンペーンを作成、更新、および追跡します。キャンペーンとは、既存の顧客や見込み客などの 1 グループ以上の人々にマーケティングメッセージを伝える手段またはプロジェクトです。通常、キャンペーンは、現在の顧客を確保し続ける目的や新しい顧客を獲得する目的で、提供プロモーションを様々な伝達チャネルに配信します。キャンペーンの目標は、企業の製品およびサービスへの関心をさらに深めることです。

キャンペーンを使用して、次のことができます。

- 予算計上済みコストと実費用の比較、目標見込み客数、マーケティング資料（たとえば、パンフレットやアートワークなど）といったキャンペーン情報を 1 か所に保存する。
- マーケティングチームでキャンペーン表示を共有し、一貫性のあるキャンペーン情報をセールsteamと同じ場所からリアルタイムで共有する。
- 各キャンペーンで生成された見込み客および商談別にキャンペーン結果を表示する。
- 組み込みレポートを使用して結果を測定し、キャンペーン活動の投資対効果をリアルタイムに判断する。

■ 現在と過去のキャンペーンの履歴を比較して、傾向を特定する。

セールスマネージャおよびマーケティングマネージャは、見込み客をインポートし、既存のキャンペーンにリンクすることができます。最初に、見込み客情報をカンマ区切り値（.csv）ファイルとして書式設定する必要があります。

## キャンペーン、見込み客、商談および担当者

キャンペーンの過程で、キャンペーンにリンクされた複数の見込み客を生成できます。それらの見込み客の一部を新しい商談、担当者、または取引先に変換すると、キャンペーンへのリンクは、元の見込み客から、変換された商談、担当者、および取引先に引き継がれます。たとえば、キャンペーン A で L1 から L100 の 100 件の見込み客が作成されたとします。これらの各見込み客をキャンペーン A にリンクします。L1 から L90 の見込み客は売上に結び付く可能性がありません。L91 から L100 の見込み客は売上に結び付く可能性があるため、O1 から O10 の商談に変換します。これらの各商談は元の見込み客を経由してキャンペーン A に自動的にリンクされます。数か月経過して、キャンペーン A の効果を確認することになりました。キャンペーン A レコードを表示すると、キャンペーン A には 100 件の見込み客と 10 件の商談がリンクされていることがわかります。これらの結果を過去のキャンペーンやこのキャンペーンの売上予想と比較して、適切に調整できます。

**注：** 企業の管理者が見込み客に関してカスタムフィールドを追加している場合、見込み客を商談または担当者に変換しても、そのフィールドは商談レコードに継承されません。企業の管理者が見込み客変更マッピング機能を使用して、追加のマッピングを設定する場合、例外が発生します。見込み客フィールドのマッピングについては、「見込み客変換中の追加フィールドのマッピング」を参照してください。

## 「キャンペーンホームページ」の使用

「キャンペーンホームページ」から、キャンペーンの管理を開始します。

**注：** 企業の管理者は、「キャンペーンホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## キャンペーンの作成

キャンペーンを作成するには、「最近表示されたキャンペーン（個人）」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[キャンペーンフィールド](#)『164ページ』」を参照してください。

## 「キャンペーン リスト」の使用

「キャンペーン リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、キャンペーンの標準のリストについて説明します。

キャンペーンリスト	フィルター
アクティブなキャンペーン（全件）	「状態」フィールドが「有効」に設定されているキャンペーン

キャンペーンリスト	フィルター
終了キャンペーン（全件）	〔状態〕 フィールドが〔完了〕に設定されているキャンペーン
予定キャンペーン（全件）	〔状態〕 フィールドが〔計画済み〕に設定されているキャンペーン
最近作成されたキャンペーン	全キャンペーン（作成日別）。リストの先頭には、最近作成されたキャンペーンが表示されます。
最近変更されたキャンペーン	全キャンペーン（更新日別に並べ替え）。リストの先頭には、最近変更されたキャンペーンが表示されます。
すべてのキャンペーン	なし。このリストには、キャンペーン名別に昇順に並べ替えられた、会社のすべてのキャンペーンが表示されます。
最近変更されたキャンペーン（個人）	ユーザーが所有する全キャンペーン（更新日別に並べ替え）。リストの先頭には、最近変更されたキャンペーンが表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、〔新規〕をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、〔リスト管理〕をクリックします。〔リスト管理〕ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近表示されたキャンペーンの表示

〔最近表示されたキャンペーン（個人）〕セクションには、最近表示したキャンペーンが表示されます。

リストを展開するには、〔リストを全表示〕リンクをクリックします。

## 〔キャンペーンタスク〕の使用

〔キャンペーンタスク〕セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。〔1 - 高〕、〔2 - 中〕、〔3 - 低〕などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

**注：**企業の管理者が〔優先順位〕フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの〔優先順位〕フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、〔件名〕リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられているキャンペーンを確認するには、キャンペーン名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。



## アクティブなキャンペーンの表示

[アクティブなキャンペーン] セクションには、現在実行中のキャンペーンのリストが表示されます。

- アクティブなキャンペーンを表示するには、[キャンペーン] フィールドをクリックします。
- リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## レポートセクション

[キャンペーンホームページ] には、1 つ以上のレポートセクションが表示されます。ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます。Oracle CRM On Demand の標準エディションでは、[アクティブなキャンペーン状況] セクションが表示されます。

### レポートを使用したキャンペーンの効果の測定

[キャンペーンホームページ] には、1 つ以上のレポートセクションが表示されます（ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます）。標準アプリケーションでは、[アクティブなキャンペーン状況] セクションが表示され、活動中のすべてのキャンペーンの分析が示されます。[アクティブなキャンペーン状況] セクションの使用の詳細は、「[キャンペーンの効果の測定](#)」を参照してください。

## [キャンペーンホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [キャンペーンホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の [キャンペーンホームページ] にセクションを追加できます。

### [キャンペーンホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [キャンペーンホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [キャンペーンホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

## キャンペーンの管理

キャンペーンを管理するには、次のタスクを実行します。

- [キャンペーンの担当者の設定](#) 『162ページ』
- [キャンペーンへの応答の記録](#) 『163ページ』
- [キャンペーンのクローズ](#) 『163ページ』
- [キャンペーンの効果の測定](#) 『164ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』

- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [キャンペーンフィールド](#) 『164ページ』
- [\[キャンペーンホームページ\] の使用](#) 『159ページ』
- [レポート](#) 『711ページ』
- [データのインポート](#)

## キャンペーンの担当者の設定

キャンペーンに設定する担当者を選択できます。

**注:** **Oracle CRM On Demand** と **Excel** 間で動作するダウンロード可能なアプリケーションであるセグメント化ウィザードを使用すれば、レコードをレコードタイプ条件によりフィルター処理するターゲットセグメントを構築できます。セグメント化ウィザードのダウンロード方法と使用方法については、「[セグメント化ウィザードの使用](#) 『705ページ』の"**Segmentation Wizard** (セグメント化ウィザード) の使用"参照』」を参照してください。

### キャンペーンの担当者を設定するには

#### 1 キャンペーンを選択します。

キャンペーンの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

#### 2 [キャンペーン詳細] ページで、[受取人] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

**注：**[受取人] セクションが [キャンペーン詳細] ページで非表示の場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、ページレイアウトに [受取人] セクションを追加します。セクションがページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- 担当者を 1 人ずつ設定するには、[追加] をクリックします。
- 担当者のリンクを切断するには、レコード行の [リンク切断] をクリックします。これによって、レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。

#### 3 レコードを保存します。

ファイルから担当者をインポートする方法については、「[データのインポート](#)」を参照してください。

## キャンペーンへの応答の記録

キャンペーンへの反応（たとえば、受取人がイベントに参加したという事実）を記録する場合、キャンペーン受取人のセクションで追跡できます。

### キャンペーンへの反応を記録するには

- 1 キャンペーンを選択します。

キャンペーンの選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

注：[受取人] セクションが[キャンペーン詳細] ページに表示されない場合、[ページレイアウト] をクリックして、このセクションを追加してください。

- 2 [キャンペーン詳細] で[受取人] セクションまでスクロールダウンし、応答を記録する担当者について[修正] をクリックします。
- 3 [キャンペーン応答編集] ページで、情報を入力します。

フィールド	説明
配送状況	<p>標準の値は、[懸案]、[送信]、[ソフトバウンス]、[ハードバウンス]、[不明なバウンス]、[受取済]、[開始] です。ただし、管理者は、このドロップダウンリストのオプションの名前を変更できます。</p> <p>企業で <b>Oracle Email Marketing On Demand</b> を使用する場合、受取人の配送状況（値は[ソフトバウンス]、[ハードバウンス] または[メッセージ開封済み] のみ）が自動的に更新されます。</p>
応答状況	<p>標準の値は、[クリックスルー]、[出欠確認 - 出席]、[出欠確認 - 欠席]、[参加]、[見込み客に変更]、[さらに情報を要求]、[リストにオプトイン]、[リストからオプトアウト]、[グローバルオプトイン]、[グローバルオプトアウト]、[メッセージ開封済み] です。ただし、管理者は、このドロップダウンリストのオプションをカスタマイズできます。</p> <p>企業で <b>Oracle Email Marketing On Demand</b> を使用する場合、応答状況（値は[クリックスルー]、[リストにオプトイン]、[リストからオプトアウト]、[グローバルオプトイン]、[グローバルオプトアウト] または[メッセージ開封済み] のみ）が自動的に更新されます。</p>

- 4 レコードを保存します。

## キャンペーンのクローズ

キャンペーンの状況を変更して、キャンペーンの完了を示すことができます。

### キャンペーンをクローズするには

- 1 [キャンペーンリスト] ページで、[状態] フィールドをクリックします。

- 2 ドロップダウンリストから「完了」状態を選択します。
- 3 「状態」フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、レコードを保存します。

## キャンペーンの効果の測定

「キャンペーンホームページ」の「アクティブなキャンペーン状況」セクションには、活動中のすべてのキャンペーンの分析が表示されます。この情報を使用すると、キャンペーンの効果を判断できます。

### キャンペーンの効果に関する情報を表示するには

- 「キャンペーンホームページ」のこのセクションで、次の操作を行います。
    - 特定の情報を表示するには、グラフの上にポインタを置きます。
    - 詳細レポートを確認するには、セグメントをクリックします。
    - 同じデータを別の観点から表示するには、リスト内のカテゴリーを変更します。
- たとえば、キャンペーンは、投資対効果（ROI）、見込み客変更率、見込み客ごとの費用別に表示できます。

## キャンペーンフィールド

「キャンペーン編集」ページでは、キャンペーンを追加したり、既存のキャンペーンの情報を更新したりできます。「キャンペーン編集」ページには、あるキャンペーンに関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** 「キャンペーンリスト」ページおよび「キャンペーン詳細」ページでキャンペーンを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要キャンペーン情報	
ソースコード	キャンペーン識別子コード。一意のコードを入力する必要があります。このフィールドには最大 <b>30</b> 文字まで入力できます。
キャンペーン	キャンペーンのわかりやすい名前。このフィールドには最大 <b>100</b> 文字まで入力できます。
キャンペーンタイプ	キャンペーンのタイプ（「広告」、「ダイレクトメール」、「電子メール」、「イベント-その他」、「イベント-セミナー」、「イベント-トレードショー」、「リスト-購入」、「リスト-レンタル」、「その他」、「照会-従業員」、「照会-外部」、「Web サイト」など）。

フィールド	説明
目標	キャンペーンの目標（「売上 10%増」など）の説明。
参加者	キャンペーンの対象参加者。
オファー	キャンペーンで提供する製品またはサービスの説明。
状態	<p>キャンペーンの状況。具体的には次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>有効</b>。開始日は過去の日付で、終了日は将来の日付です。</li> <li>■ <b>完了</b>。開始日と終了日が過去の日付です。</li> <li>■ <b>計画済み</b>。開始日と終了日が将来の日付です。</li> <li>■ <b>スケジュール済み</b>。キャンペーンの準備が整って特定の日時での実行が現在設定されていることを示すために、この状況を手動で設定できます。</li> <li>■ <b>担当者サポート</b>。Oracle Email Marketing On Demand では、キャンペーンに問題がある場合、この状況が自動的に設定されます。</li> </ul> <p>状況は手動で設定する必要があります。Oracle Email Marketing On Demand を使用していない場合は、キャンペーンが開始されても、自動的に更新されません。Oracle Email Marketing On Demand を使用している場合は、[有効]、[完了]、および [担当者サポート] の各状況が自動的に割り当てられます。</p>
開始日	キャンペーンが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
終了日	キャンペーンが完了する予定の日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
キャンペーン通貨	すべての売上フィールドに使用される通貨のコード（USD など）を入力します。
<b>キャンペーンプラン情報</b>	
売上目標	キャンペーンによって生み出される見込みがある売上。
目標見込み客数	キャンペーンで目標とする見込み客数。
予算計上済みコスト	企業がキャンペーンのために予算計上する金額。
実費用	企業がキャンペーンに使用している金額。
<b>追加情報</b>	
所有者	<p>キャンペーンレコードの所有者のエイリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが [レポート] ページ</p>

フィールド	説明
	<p>や [ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p>
説明	キャンペーンの説明。このフィールドには <b>16,350</b> 文字まで入力できます。

## 見込み客

見込み客の各ページを使用して、見込み客を作成、更新、および評価します。見込み客とは、製品またはサービスに関心を示した人です。

見込み客は、手動で入力するか、自分に割り当てることができます。最終的に企業に売上をもたらすかどうかを判断するために、割り当てられた見込み客を追跡できます。見込み客レコードを作成することは、新しい顧客情報をすばやく収集する手段になります。取引先、担当者、取引交渉登録および商談について **4** 件の異なるレコードを作成するのではなく、**1** 件のレコードに、企業、個人、および事業利益に関する詳細を入力できます。

見込み客は、評価、承認、および商談または取引交渉登録への変換の一連のステージに従って、見込み客管理プロセスを移動します。見込み客を承認するかわりに、見込み客をアーカイブして削除する場合があります。承認された見込み客を商談または取引交渉登録に変換するかわりに、見込み客を拒否する場合があります。ここでは、各ステージについて詳細に説明します。

### 見込み客の評価

見込み客を評価するユーザーは評価中に次のようなさまざまな活動を行います。

- 電話、電子メール、または訪問によって担当者と情報を交換します。
- 見込み客の情報をより正確で新しい情報で更新します。
- 見込み客に関連する活動を作成、追跡、および完了します。
- インタラクションに関するメモを記録します。
- 見込み客を取引先および担当者にリンクします（オプションの手順ですが実行することをお勧めします）。この活動には次のような利点があります
  - 取引先または担当者に割り当てられているユーザーは（見込み客に割り当てられているかどうかに関係なく）評価プロセスにある見込み客を表示できます。見込み客は [取引先] ページや [担当者] ページに表示されます。
  - 見込み客所有者は、リンクをクリックすることにより、取引先または担当者に関する詳しい情報にアクセスできます。
  - 見込み客の所有者は、取引先の追加担当者や出荷先住所など、見込み客に通常保存される情報より多くの詳細を入力できます。
  - 見込み客を商談または取引交渉登録に変換する場合は、既存の取引先および担当者リンクを使用することにより、変換プロセスが速くなります。

## 見込み客の承認

承認プロセスによって、評価者はさらに追跡する見込み客を特定するための十分な情報を収集できます。評価者は、見込み客を売上につながる可能性があるかと判断した場合、その見込み客を承認します。必要なフィールドにデータが入力されているかどうか自動的に確認されます。条件を満たしている場合、見込み客は「承認済み」とマークされ、新しく承認された見込み客としてセールス要員に表示されます。

見込み客の承認によって、企業は可能性の高い商取引により多くの時間をかけることができます。企業の管理者が見込み客の認定スクリプトを設定することで、評価者は見込み客の承認を正確かつ一貫して行うことができます（アセスメントスクリプトの設定については、「アセスメントスクリプトの設定」を参照してください）。

## 見込み客のアーカイブ

逆に、見込み客が自社の売上につながらないと判断した場合、評価者はその見込み客をアーカイブできます。見込み客は見込み客管理プロセスから削除されます。

**ヒント:** アーカイブ済みの見込み客を並べ替えるには、新しく「アーカイブ済み見込み客」という名前のリストを作成します。リストの作成の詳細については、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

## 見込み客から商談または取引交渉登録への変換

見込み客は、[見込み客を変換] ページを使用して、担当者（必要な場合は取引先、商談および取引交渉登録）に変換できます。[見込み客を変換] ページには、ユーザーの役割に適用できる見込み客変換レイアウトに指定した見込み客の変換オプションが表示されます。見込み客変換レイアウトのすべての見込み客変換オプションが有効化されている場合は、見込み客に十分な潜在的価値が認められたときに、評価者が見込み客を商談または取引交渉登録に変換できます。評価者には、見込み客にリンクする取引先、見込み客にリンクする取引先の担当者、および見込み客にリンクする商談または取引交渉登録の入力を求めるプロンプトが表示されます。

その後、見込み客から継承された見込み売上や予想クローズ日などの値を使用して、新しい商談または取引交渉登録が作成されます。さらに、見込み客がアクティブな評価から削除されます（ただし、この見込み客は必要に応じて表示できます）。

### 変換時の状況

見込み客レコードからの一部の情報が、変換プロセスで作成された取引先、担当者、商談および取引交渉登録レコードの関連するエリアに継承されます。[見込み客変更マッピング] ページを使用してレコード間でフィールドをマップする方法の例を次の表に示します。

見込み客	取引先	商談	担当者	取引交渉登録
住所	請求先住所	なし	担当者の住所	取引住所
年間売上	年間売上	なし	なし	なし
概算収入	なし	なし	総収入	なし
関連企業	なし	なし	なし	関連企業
関連担当者	なし	なし	なし	関連担当者
キャンペーン	ソースキャンペーン	ソースキャンペーン	ソースキャンペーン	なし
	<b>注:</b> 取引先が見込み客変換	<b>注:</b> 商談が見込み客変換	<b>注:</b> 担当者が見込み客変換	

見込み客	取引先	商談	担当者	取引交渉登録
	プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。取引先がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。	換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。商談がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。	換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。担当者がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。	
携帯電話番号	なし	なし	携帯電話番号	携帯電話
市	請求先住所-市 出荷先市	なし	市	市（取引住所）
会社名	取引先名	取引先	取引先	企業名
国	請求先住所-国 出荷先国	なし	国	国
生年月日	なし	なし	生年月日	なし
説明	なし	説明	なし	理由
電子メール	なし	なし	電子メール	電子メール
予想クローズ日	なし	クローズ日	なし	クローズ日
名前（名）	なし	なし	名前（名）	なし
業種	業種	なし	なし	なし
肩書	なし	なし	肩書	なし
名前（姓）	なし	なし	名前（姓）	なし
見込み客通貨	なし	なし	なし	取引通貨
見込み客所有者	なし	なし	なし	なし
見込み客タイプ	取引先タイプ	なし	担当者タイプ	なし
敬称	なし	なし	敬称	なし
電子メール送信禁止	なし	なし	電子メール送信禁止	なし
次のステップ	なし	次のステップ	なし	次のステップ
従業員数	従業員数	なし	なし	なし
開始パートナー	なし	なし	なし	開始パートナー
見込売上	なし	売上	なし	取引サイズ



見込み客	取引先	商談	担当者	取引交渉登録
電話番号	なし	なし	勤務先電話番号	電話番号
主要パートナー	なし	なし	なし	主要パートナー
製品への関心	なし	〔商談名〕が 〔製品への関心〕（〔担当者氏名〕）になる	なし	製品への関心
専門職	なし	なし	専門職	なし
承認日	なし	なし	承認日	なし
評価	なし	なし	なし	なし
照会者	なし	なし	照会者	なし
情報源	なし	情報源	情報源	なし
都道府県	請求先都道府県 出荷先都道府県	なし	都道府県	都道府県（取引住所）
Web サイト	URL	なし	なし	なし
勤務先 FAX 番号	なし	なし	勤務先 FAX 番号	なし
郵便番号	請求先郵便番号 出荷先郵便番号	なし	郵便番号	郵便番号（取引住所）

さらに、見込み客の変換プロセスの結果、一部のフィールドに別の値が表示されます。新しい値を次の表に示します。

元のレコード/フィールド	変化後の値
<b>見込み客レコード</b>	
状態	更新済み
<b>取引先レコード</b>	
所有者	見込み客を変換しているユーザー。次のセクション「変換後の関連する見込み客レコードの所有権」を参照してください。
<b>商談レコード</b>	
状態	懸案
セールスステージ	ビジョン構築
確度	50%

元のレコード/フィールド	変化後の値
所有者	見込み客を変換しているユーザー。次のセクション「変換後の関連する見込み客レコードの所有権」を参照してください。
<b>担当者レコード</b>	
所有者	見込み客を変換しているユーザー。次のセクション「変換後の関連する見込み客レコードの所有権」を参照してください。
<b>取引交渉登録レコード</b>	
名前	見込み客の「製品への関心」。このフィールドは上書きできます。
タイプ	標準
送信状況	未提出。

## 変換後の関連する見込み客レコードの所有権

「セールス要員」フィールドが入力済みの場合、見込み客の変換時にはその要員がすべての関連レコードの所有者になります。このフィールドに入力されていない場合は、見込み客を変換しているユーザーがデフォルトですべての関連レコードの所有者になります。ただし、企業の管理者は見込み客変更マッピング機能を使用してこの動作を変更できます。詳細については、見込み客変換中の追加フィールドのマッピングを参照してください。

## 承認済み見込み客の拒否

承認済み見込み客を拒否することもできます。通常、社内で見込み客を評価するユーザーまたはグループと、承認済み見込み客を売上につなげるセールス要員が異なる場合に、拒否が行われます。このような組織では、承認済み見込み客に割り当てられたセールス要員が、評価者の評価ほどその見込み客に価値がないと判断することがあります。

見込み客を拒否する場合は、セールス要員が拒否の拒否コードを指定する必要があります。必要な場合は拒否理由も指定できます。「拒否コード」に「その他」を選択すると、「拒否理由」は必須フィールドになります。拒否が発生したこと、拒否した要員、および拒否理由が記録されます。

セールス要員は、拒否と同時に見込み客を再度割り当てることもできます。自社のポリシーに基づいて、見込み客をフォローアップのためにマネージャに再度割り当てたり、評価を続行するために最初の評価者に戻したりできます。

## 「見込み客ホームページ」の使用

見込み客の管理は、「見込み客ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「見込み客ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## 見込み客の作成

見込み客を作成するには、[最近表示された見込み客 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『42ページ』および「[見込み客フィールド](#)」『181ページ』を参照してください。

## 見込み客リストの使用

[見込み客リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、見込み客の標準のリストについて説明します。

見込み客リスト	フィルター
見込み客 (全件)	なし
更新済み見込み客 (全件)	[状態] フィールドが [更新済み] に設定されている見込み客が表示されます。
承認手続中の見込み客 (全件)	[状態] フィールドが [承認手続中] に設定されている見込み客が表示されます。
確認済み見込み客 (全件)	[状態] フィールドが [資格あり] に設定されている見込み客が表示されます。
最近作成された見込み客	作成日に基づいて並べ替えられたすべての見込み客が表示されます。
最近更新された見込み客	変更日に基づいて並べ替えられたすべての見込み客が表示されます。
拒否済み見込み客 (全件)	[状態] フィールドが [拒否] に設定されている見込み客が表示されます。
見込み客 (個人)	次のいずれかの条件を満たす見込み客が作成日に基づいて並べ替えられて表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ [セールス要員] フィールドが自分のユーザー名で、[状態] フィールドが [承認手続中] に設定されている見込み客。</li> <li>■ [見込み客所有者] フィールドが自分のユーザー名で、[セールス要員] フィールドが空で、[状態] フィールドが [承認手続中] に設定されている見込み客。</li> </ul>
新規見込み客 (全件)	次のいずれかの条件を満たす見込み客が作成日に基づいて並べ替えられて表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ [セールス要員] フィールドが自分のユーザー名で、[状態] フィールドが [資格あり] に設定されている見込み客。</li> <li>■ [見込み客所有者] フィールドが自分のユーザー名で、[セールス要員] フィールドが自分のユーザー名以外のユーザー名で、[状態] フィールドが [承認手続中] に設定されている見込み客。</li> </ul>
最近作成された見込み客 (個人)	自分が所有しているすべての見込み客が表示されます。作成日に基づいて並べ替えられ、最近作成された見込み客がリストの先頭に表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近表示された見込み客の表示

[最近表示された見込み客 (個人)] セクションには、最近表示した見込み客が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## 見込み客タスクの使用

[オープン見込み客関連タスク (個人)] セクションには、従業員に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

**注：**企業の管理者が[優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの[優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、[主題] リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている見込み客を確認するには、見込み客名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## 承認済み見込み客の表示

[承認済み見込み客] セクションには、承認された見込み客のリストが表示されます。[氏名] フィールドは、見込み客レコードを開くリンクです。

- 見込み客レコードを開くには、[氏名] フィールドをクリックします。
- リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## レポートを使用した見込み客フォローアップの分析

[見込み客ホームページ] には、1 つ以上のレポートセクションが表示されます。ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます。**Oracle CRM On Demand** の標準エディションでは、[見込み客フォローアップ分析] セクションが表示され、最近 90 日間について見込み客の承認への進展が示されます。[見込み客フォローアップ分析] セクションの使用方法については、「[見込み客フォローアップの分析](#)『180ページ』」を参照してください。

## [見込み客ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [見込み客ホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の [見込み客ホームページ] にセクションを追加できます。

### 見込み客ホームページにセクションを追加するには

- 1 [見込み客ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [見込み客ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

## 見込み客の管理

見込み客を管理するには、次のタスクを実行します。

- [見込み客の再割当](#) 『173ページ』
- [見込み客の承認](#) 『174ページ』
- [見込み客認定スクリプトの使用](#) 『175ページ』
- [見込み客のアーカイブ](#) 『176ページ』
- [見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#) 『176ページ』
- [見込み客の拒否](#) 『179ページ』
- [見込み客フォローアップの分析](#) 『180ページ』

**注：** 使用している **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** に照会機能がある場合は、新しい照会を担当者にリンクすると、新しい見込み客が作成されます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 見込み客の再割当

アクセスレベルで許可されている場合は、見込み客レコードの所有者またはプライマリカスタムブックを変更して、見込み客を手動で再割当できます。

**注：** 見込み客レコードは、企業の管理者が [見込み客] レコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて所有者またはプライマリカスタムブックに割り当てることができます（ただし、所有者とプライマリカスタムブックの両方に割り

当てることはできません)。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について『39ページ』](#)」を参照してください。

企業で割当マネージャを使用していて、[見込み客] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合、ユーザーはリクエストで[所有者を再割当] チェックボックスをオンにすることによって、見込み客を新しい所有者に再割当することもできます。

### 見込み客を再度割り当てるには

- 1 再度割り当てる見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索『45ページ』](#)」を参照してください。

- 2 [見込み客詳細] ページで、[編集] をクリックします。

- 3 [見込み客編集] ページで、次の該当する操作を行います。

- [所有者氏名] フィールドまたは[ブック] フィールドで[ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウで別のユーザーまたはブックを選択します。
- [所有者を再割当] チェックボックスをオンにして、割当マネージャによって見込み客が再度割り当てられるようにします。

**注:** 割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について『39ページ』](#)」を参照してください。

- 4 変更を保存します。

**注:** レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

## 見込み客の承認

見込み客が商談になる可能性があるとは判断した場合は、その見込み客を承認できます。通常、企業の管理者によって設定されている評価基準に基づいて見込み客の評価を選択します。

**注:** 企業の管理者が、見込み客承認のための評価に役立つアセスメントスクリプトを作成している場合があります。見込み客の確認スクリプトの使用方法については、「[見込み客の確認スクリプトの使用『175ページ』の"見込み客認定スクリプトの使用"参照](#)」を参照してください。

**作業前の準備。** この手順を実行するには、ユーザーの役割に [見込み客の承認] 権限が含まれている必要があります。

### 見込み客を承認するには

- 1 見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索『45ページ』](#)」を参照してください。

- 2 「見込み客詳細」 ページで、見込み客レコードの [名前 (名)]、[名前 (姓)]、[評価]、および [セールス要員] フィールドが入力されていることを確認します。これらのフィールドは、見込み客を承認するための必須フィールドです。さらに、[見込み客] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードに設定されている場合は、[所有者氏名] フィールドを入力する必要があります。

**注：**必要な情報は、承認後の見込み客が不成約にならないように、また、価値のあるセールスリソースを使用して商談に発展する見込み客を最大限にフォローできるようにするのに役立ちます。特に、[評価] および [セールス要員] フィールドに値が入力されていないと、見込み客の状態を [資格あり] に設定できません。

- 3 「承認済みとしてマーク」 をクリックします。

必要なフィールドにデータが入力されているかどうか自動的に確認されます。条件を満たしている場合は、見込み客の [状態] フィールドの値が [承認済み] に変更されます。

**注：**[承認済みとしてマーク] をクリックした後にエラーメッセージが表示される場合は、[承認日] フィールドが読み取り専用値を使用してカスタマイズされていないことを確認します。

## 見込み客認定スクリプトの使用

企業の管理者が、見込み客承認のための評価に役立つアセスメントスクリプトを作成している場合があります。見込み客認定スクリプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

**注意：**見込み客認定スクリプトが見込み客の [状態] フィールドを [承認済み] に設定しようとしても、見込み客の [評価] および [セールス要員] フィールドに値が入力されていなければ、この設定を行えません。これらのフィールドに値が入力されていないと、エラーメッセージが表示され、見込み客はしきい値条件を満たさないと見なされます。スクリプトは、スクリプトに定義された、しきい値条件を満たさなかった場合の結果に従って [状態] フィールドを設定します。

**作業前の準備：**アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「アセスメントスクリプトについて」を参照してください。

### 見込み客認定スクリプトを使用するには

- 1 見込み客を選択します。

見込み客の選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 「見込み客詳細」 ページで、スクロールダウンして [見込み客認定スクリプト] セクションを表示し、[追加] をクリックします。

**注：**[見込み客認定スクリプト] セクションが表示されない場合は、このページの右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [見込み客認定スクリプト] セクションを追加します。このセクションは、企業の管理者が見込み客認定スクリプトを設定した場合にのみ利用可能です。

- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、[選択] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。
- 4 [見込み客認定スクリプト] ウィンドウで、スクリプトの各質問の回答を選択し、[保存] をクリックします。

「見込み客詳細」ページが再度表示されます。スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

## 見込み客のアーカイブ

見込み客として認定しないで、追求する価値がないとしてアセスメントプロセスから除外することもできます。アーカイブされた見込み客は削除されずに、データベース内でアーカイブ済みの状態が付けられます。

**作業前の準備：**この手順を行うには、ユーザーの役割に「**Archive Leads**（見込み客をアーカイブ）」権限が含まれている必要があります。

### 見込み客をアーカイブするには

- 1 アーカイブする見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 「見込み客詳細」ページで、「アーカイブ」をクリックします。

見込み客の「状態」フィールドが「アーカイブ」に変わります。

## 見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換

ユーザーの役割が適切に設定されている場合、見込み客レコードを変換することによって、取引先、担当者、取引交渉登録および商談のレコードを作成したり、見込み客情報を既存レコードにコピーしたりできます。新規商談レコードには、企業の設定に応じて、売上計算に影響を与える情報を含めることができます。

**注：**通常、承認済みの見込み客は商談に変換します。「[見込み客の承認](#) 『174ページ』」を参照してください。

ここでは、2つのシナリオに対する手順を説明します。

**シナリオ 1。**キャンペーンを実施した結果、新しい見込み客を獲得しました。各見込み客レコードには、見込み客の名前と企業名が含まれます。この見込み客の情報を使用して、新しい担当者レコードと新しい取引先レコードを作成し、可能であれば、新しい商談レコードを作成します。

**シナリオ 2。**既存の取引先および担当者を対象としてキャンペーンを実施します。このキャンペーンで獲得した見込み客を商談に変換します。

**作業前の準備。**この手順を実行するには、「[見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定](#) 『178ページ』」の説明に従って、ユーザーの役割およびアクセスプロファイルを設定する必要があります。「見込み客を変換」ページには、役割に対して選択した見込み客変換レイアウトに従って、ユーザーの役割に使用可能な変換オプションのみが表示されます。役割に対して見込み客変換レイアウトが選択されていない場合は、デフォルトの見込み客変換レイアウトが適用されます。

### 見込み客を取引先、担当者、取引交渉登録または商談に変換するには

- 1 変換する見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。



2 [見込み客詳細] ページで、[変換] をクリックします。

3 [見込み客から商談に変換] ページで、次の該当する操作を行います。

- この見込み客の新しい取引先および担当者レコードを作成するには（シナリオ 1）、[新規取引先を自動作成] および [新規担当者を自動作成] オプションを選択します。

[取引先] セクションでは、見込み客の [企業] フィールドが [取引先名] フィールドにデフォルトで表示されます。[担当者] セクションでは、見込み客の [名前 (名)] と [名前 (姓)] がデフォルトで表示されます。

- 新規商談を作成し、その商談を既存の取引先と担当者にリンクするには、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションを選択します。

見込み客レコードに取引先が関連付けられている場合は、[関連取引先] フィールドにその取引先が表示されます。見込み客レコードに担当者が関連付けられている場合は、[関連担当者] フィールドにその担当者が表示されます。

- 見込み客を別の取引先または担当者にリンクするには、[関連取引先] または [関連担当者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、別の取引先または担当者を選択します。[関連取引先] および [関連担当者] フィールドに正しい名前が表示されており、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションボタンが選択されていることを確認します。

4 (オプション) 見込み客を商談に変換するには、[新規商談を自動作成] オプションを選択し、フィールドにデータを入力します。

**注：**見込み客レコードの姓名は、デフォルトで [見込み客を変換] ページの [商談名] フィールドに表示されます。[見込み客を変換] ページの [売上]、[クローズ日]、[次のステップ] および [説明] フィールドの値も商談レコードに含まれます。[見込み客を変換] ページのこれらのフィールドは編集できます。

5 (オプション) 見込み客を取引交渉登録に変換するには、[取引交渉登録の自動作成] オプションを選択して、フィールドに入力します。

**注：**デフォルトでは、見込み客レコードからの [製品への関心] フィールドおよび [パートナー] フィールドの値は、それぞれ [取引交渉登録名] フィールドおよび [主要パートナー取引先] フィールドに表示されます。[見込み客を変換] ページの [売上]、[クローズ日]、[次のステップ] および [説明] フィールドの値も取引交渉登録レコードに含まれます。[見込み客を変換] ページのこれらのフィールドは編集できます。

6 見込み客を変換するには、[保存] をクリックします。

変換が完了すると、次のような結果になります。

- [見込み客詳細] ページが再度開き、次に示すフィールド値が表示されます。それらのほとんどの値は [見込み客情報の更新] ページで選択した情報に基づいています。

- 見込み客の [状況] フィールドの値は [更新済み] です。

- [関連取引先] および [関連担当者] フィールドの値は [見込み客情報の更新] ページの値と同じです。

- 見込み客を商談に変換した場合、[関連商談] フィールドの値は [見込み客情報の更新] ページの新しい商談名と同じです。

- 見込み客を商談に変換した場合、変換プロセスから作成された新しい商談レコードでは、変換済みの見込み客が商談レコードにリンクされます。

- 見込み客を取引交渉登録に変換した場合、関連取引交渉登録フィールド値は [見込み客を変換] ページで指定した新規取引交渉登録名と同じです。

- 見込み客を取引交渉登録に変換した場合、変換プロセスから作成された新しい取引交渉登録レコードも変換済み見込み客にリンクされます。
- 見込み客を商談に変換した場合（ステップ 4）または見込み客を取引交渉登録に変換した場合（ステップ 5）、新しい商談または取引交渉登録レコードは、その見込み客から一部のフィールド値を継承します。
- 見込み客レコードは変換後も表示できますが、ビジネスプロセスは適切な商談または取引交渉登録レコードに移行します。

**注：** 変換プロセスとそのフィールドや値への影響の詳細は、「[見込み客](#) **『166ページ』**」の「変換時の状況」を参照してください。レコードの削除については、「[レコードの削除/復元](#) **『112ページ』**」を参照してください。

**注：** 同じ見込み客を取引先または担当者に複数回変換できますが、見込み客を取引交渉登録または商談に変換できるのは **1** 回のみです。見込み客を取引交渉登録または商談に変換した場合は、その見込み客を後で別の取引交渉登録または商談に変換することはできません。ただし、取引交渉登録に変換された見込み客を別の取引先または担当者に再変換することはできます。

## 見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定

見込み客を取引先、担当者、取引交渉登録または商談に変換するには、アクセスプロファイルおよびユーザーの役割を適切に設定しておく必要があります。ここでは、必要な設定について説明します。

### 見込み客を変換するためのアクセスプロファイルの設定

次の表に、見込み客を変換できるアクセスレベルを示します。これらの設定は、自分のデフォルトのアクセスプロファイルと所有者のアクセスプロファイルの両方に必要です。

次の表に、見込み客を変換できるレコードタイプのアクセスレベル設定を示します。

レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取り/編集
活動	読み取り/編集
担当者	読み取り/編集
見込み客	読み取り/編集
商談	読み取り/編集
取引交渉登録	読み取り/編集

次の表に、見込み客を変換できる関連情報のレコードタイプのアクセスレベル設定を示します。

レコードタイプ	関連情報のレコードタイプ	アクセスレベル
取引先	住所	読み取り/作成/編集
担当者	取引先	読み取り/作成
	住所	読み取り/作成/編集

レコードタイプ	関連情報のレコードタイプ	アクセスレベル
見込み客	完了済み活動	表示
	オープン活動	表示
商談	売上	読み取り/作成
	担当者	読み取り/作成

## 見込み客を変換するためのユーザー役割の設定

見込み客を変換できる役割設定は、次のとおりです。

- 役割には、[CRM マーケティング：見込み客の更新] 権限が必要です。
- 役割のレコードタイプのアクセスには、次の設定が必要です。
  - 商談に変換するには、[商談] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 取引交渉登録に変換するには、[取引交渉登録] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 見込み客の変換のあらゆる場合について、[見込み客] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 見込み客の変換のあらゆる場合について、[活動] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 見込み客を既存の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 見込み客を新規の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 見込み客を既存の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 見込み客を新規の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。

## 見込み客の拒否

承認済み見込み客を商談に転換しないで、評価の結果が示すほどの価値がないとして見込み客管理プロセスから除外することもできます。見込み客を拒否しても削除はされずに、アーカイブ済みの状態で企業のレコードに残ります。

**作業前の準備。** この手順を実行するには、ユーザーの役割に [見込み客を拒否] 権限が含まれている必要があります。

### 承認済み見込み客を拒否するには

**1** 拒否する見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) [『45ページ』](#)」を参照してください。

**2** [見込み客詳細] ページで、[拒否] をクリックします。

**3** [見込み客を拒否] ページで、情報を入力します。

■ [拒否コード] フィールドで、ドロップダウンリストから値を選択します。

■ (オプション) [拒否理由] フィールドに、拒否の理由を入力します。

**注：**[拒否コード] が [その他] に設定されている場合、[拒否理由] フィールドは必須です。

■ 見込み客を新しい所有者に再割当するには、[所有者を再割当] チェックボックスをオンにします。

企業の管理者が見込み客割当ルールを設定している場合に [所有者を再割当] チェックボックスをオンにすると、割当マネージャがトリガーされ、見込み客割当ルールを使用して見込み客が再度割り当てられます。企業のポリシーによって、拒否された見込み客は、元の所有者または元の所有者の管理者に再割り当てされます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) [『39ページ』](#)」を参照してください。

**4** [拒否を確定] をクリックします。

[見込み客詳細] ページには、ユーザー名、拒否コード、拒否の理由（指定した場合）など、拒否に関する情報が再表示されます。見込み客の [状態] フィールドの値は「拒否」に変更されます。

## 見込み客フォローアップの分析

標準エディションの Oracle CRM On Demand では、[見込み客ホームページ] の [見込み客フォローアップ分析] セクションに、過去 90 日に見込み客に対して行われた承認作業の進行状況の分析に役立つ情報が表示されます。

[見込み客ホームページ] のこのセクションでは、次の操作を行います。

- 様々な視点からセールスチームのパフォーマンスを評価します。
- [見込み客所有者] または [セールス要員] を選択して、各セールスチームメンバーの見込み客状況を表示します。
- データを月単位または週単位で表示して、それらの期間の見込み客の状況を参照します。
- セールスプロセスに沿って見込み客を進めるために必要なアクションを識別します。
- 見込み客リストを表示するには、チャートのセグメントをクリックします。
- これらの分析をダウンロードまたは印刷します。

## 見込み客フィールド

「見込み客編集」ページを使用して、見込み客を追加したり、既存の見込み客の詳細を更新したりできます。「見込み客編集」ページには、見込み客に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** 「見込み客リスト」ページおよび「見込み客詳細」ページで見込み客を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要見込み客情報</b>	
会社	企業名。取引先名に相当します。
電子メール送信禁止	見込み客が示した電子メール受信希望の有無。
<b>商談関連情報</b>	
状態	見込み客の状況（承認手続中、承認済み、更新済み、拒否、アーカイブ済みなど）。 「見込み客編集」ページでだけ変更できます。「新規見込み客」ページでは変更できません。  このフィールドの値と説明については、後述の「状態フィールドの値」を参照してください。
評価	自社で設定されている評価基準に基づく評価（A = 最高、B = 良好、C = 不良、D = 最低など）。
製品への関心	見込み客が興味を示した製品またはサービス。
見込売上	自分で選択した、または企業の管理者が選択した通貨での見込売上。
予想クローズ日	見込み客のクローズ予定日時。
次のステップ	次に実行するステップの説明。
ソース	自社で設定されている情報源のカテゴリ（[広告]、[ダイレクトメール]、[イベント]、[プロモーション]、[照会]、[ショー]、[Web]、[パートナー]、[購入]、[レンタル]、[その他]など）。
キャンペーン	見込み客を獲得したキャンペーンまたは見込み客にリンクされているキャンペーン。
業種	自社で設定されている見込み客の業種カテゴリ。
年間売上	見込み客の企業の年間売上。
<b>追加情報</b>	
関連取引先	見込み客にリンクされた取引先。見込み客を商談に変換するために必要です。

フィールド	説明
関連担当者	見込み客にリンクされた担当者。見込み客を商談に変換するために必要です。
関連取引交渉登録	見込み客にリンクされた取引交渉登録。このフィールドは、見込み客が取引交渉登録に変換されたときに自動的に設定されます。
関連商談	見込み客にリンクされた商談。見込み客を商談に変換するために必要です。
所有者	見込み客レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」『39ページ』を参照してください。
所有者氏名	見込み客レコードの所有者。
所有者を再割当	見込み客を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が見込み客割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、 <b>Oracle CRM On Demand</b> で割当マネージャがトリガーされます。これにより見込み客が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」『39ページ』を参照してください。  <b>注:</b> レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。レコードが再度割り当てられると、見込み客所有者の名前は変更されます。
セールス要員	自社が見込み客に割り当てたセールス要員。
説明	見込み客に関するその他の情報。16,350 文字に制限されます。
Web サイト	見込み客にリンクされている Web サイト。
所有権状況	見込み客の所有権に対する現在の状況。
専門職	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
概算収入	通貨フィールド。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
生年月日	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
年齢	「生年月日」フィールドから計算されます。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
承認日	「状況」フィールドを「資格あり」に設定すると、現在の日付が自動的に入力されます。

## 状態フィールドの値

見込み客が見込み客管理プロセス内を移動している間、見込み客の「状態」フィールドには、プロセス内での見込み客の状況が表示されます。状況値は見込み客にフィルターを適用するために主に使用されます。見込み客管理プロセスの詳細は、「[見込み客](#) 『166ページ』」を参照してください。

次の表では、状態フィールドで使用できる値を示しています。

状態	説明
アーカイブ済み	アーカイブ手順を完了した状態（「 <a href="#">見込み客のアーカイブ</a> 『176ページ』」）。見込み客は、自社の売上につながらないと判断され、評価プロセスから除外されています。
更新済み	変換手順を完了した状態（ <a href="#">見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換</a> 『176ページ』）。見込み客は、商談になる価値があると判断されています。
資格あり	承認手順を完了した状況（「 <a href="#">見込み客の承認</a> 『174ページ』」）。見込み客は、承認プロセスに合格しています。見込み客に割り当てられたセールス要員が新しい所有者になります。
承認手続中	作成手順を完了した状況（「 <a href="#">見込み客の承認</a> 『174ページ』」）。見込み客が作成され、承認プロセス中であるか、承認プロセスを開始しようとしています。デフォルトの所有者は見込み客を作成したユーザーになります。
拒否	拒否手順を完了した状況（「 <a href="#">見込み客の拒否</a> 『179ページ』」）。承認済み見込み客は、最初の評価に見合う価値がないと判断されています。





# 4 セールス

---

Oracle CRM On Demand には、セールス情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- **取引先**：これらのページでは、取引を行う企業に関する情報を管理します。
- **担当者**：これらのページでは、取引先と商談の担当者を追跡します。
- **商談**：これらのページでは、売上を生み出す可能性がある商談を管理します。
- **売上予想**：これらのページでは、既存の商談に基づいてプロジェクトの四半期別の売上予想を生成します。

見込み客は商談に変わる可能性があるため、見込み客レコードタイプはセールスエリアにも関連付けられます。

Oracle CRM On Demand には、セールスおよびビジネス計画の情報を管理するためにも、次のレコードタイプが用意されています。

- **ビジネス計画**：これらのページでは、取引先、担当者、または製品の戦略目標とアクションを設定します。
- **目標**：これらのページでは、達成する高レベルの目標を管理します。
- **計画取引先**：これらのページでは、取引先がビジネス計画にどのようにマップされているかを追跡します。
- **計画担当者**：これらのページでは、担当者をビジネス計画に関連付けます。
- **計画商談**：これらのページでは、商談をビジネス計画に関連付けます。

## 販売管理

販売を管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 **商談の管理プロセス** 『186ページ』
- 2 **取引先の管理プロセス** 『186ページ』
- 3 **担当者の管理プロセス** 『187ページ』
- 4 **セールスユーザーの売上予想の管理プロセス** 『188ページ』
- 5 **売上予想管理者の売上予想の管理プロセス** 『188ページ』
- 6 **カレンダー/活動の管理プロセス** 『188ページ』

## 商談の管理プロセス

商談を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 商談の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[商談フィールド](#) 『242ページ』」を参照してください。
- 2 新しい商談レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」を参照してください。
- 3 製品売上レコードを商談に追加します。詳細については、「[製品の商談へのリンク](#) 『233ページ』」を参照してください。
- 4 主要担当者および担当者役割を定義します。詳細については、「[担当者](#) 『210ページ』」および「[役割の追加](#)」を参照してください。
- 5 商談に関連する活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#) 『152ページ』」および「[メモの追加](#) 『99ページ』」を参照してください。
- 6 商談の所有権および表示を割り当てます。詳細は、「[アクセスプロファイル管理](#)」および「[レコードの共有 \(チーム\)](#) 『94ページ』」を参照してください。
- 7 商談セールスステージを更新します。詳細については、「[商談と売上予想について](#) 『226ページ』」を参照してください。
- 8 商談に関連するパートナーおよび競合会社をリンクします。詳細については、「[商談のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『231ページ』」を参照してください。
- 9 商談を査定し、売上を予想します。詳細については、「[商談と売上予想について](#) 『226ページ』」を参照してください。

## 取引先の管理プロセス

取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 取引先の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[取引先フィールド](#) 『207ページ』」を参照してください。
- 2 新しい取引先レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」を参照してください。
- 3 主要担当者および担当者役割を定義します。詳細については、「[担当者](#) 『210ページ』」および「[役割の追加](#)」を参照してください。
- 4 取引先関連の活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#) 『152ページ』」および「[メモの追加](#) 『99ページ』」を参照してください。
- 5 取引先の所有権および表示を割り当てます。詳細は、「[アクセスプロファイル管理](#)」および「[レコードの共有 \(チーム\)](#) 『94ページ』」を参照してください。
- 6 パートナーおよび競合会社を取引先に関連付けます。詳細については、「[取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『201ページ』」を参照してください。

- 7 取引先関係を定義します。詳細については、「[取引先間の関係の追跡](#)『198ページ』」を参照してください。  
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** の場合のみ実行します。
- 8 売上レコードを取引先に追加します。詳細については、「[取引先ごとの売上の追跡](#)『204ページ』」を参照してください。  
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** の場合のみ実行します。
- 9 取引先の売上を予想します。詳細については、「[取引先ごとの売上の追跡](#)『204ページ』」を参照してください。  
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** の場合のみ実行します。
- 10 取引先の資産を追跡します。詳細については、「[資産の追跡](#)『203ページ』」を参照してください。

## 担当者の管理プロセス

担当者を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 担当者の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[担当者フィールド](#)『222ページ』」を参照してください。
- 2 新しい担当者レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#)『42ページ』」を参照してください。
- 3 担当者関連の活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#)『152ページ』」および「[メモの追加](#)『99ページ』」を参照してください。
- 4 担当者の所有権および表示を割り当てます。詳細は、「アクセスプロファイル管理」および「[レコードの共有\(チーム\)](#)『94ページ』」を参照してください。
- 5 顧客満足度調査を実行します。詳細は、「[アセスメントスクリプトの使用](#)『111ページ』」を参照してください。
- 6 担当者関係を定義します。詳細については、「[担当者間の関係の追跡](#)『217ページ』」を参照してください。  
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** の場合のみ実行します。
- 7 売上レコードを担当者に追加します。詳細については、「[担当者ごとの売上の追跡](#)『218ページ』」を参照してください。  
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** の場合のみ実行します。
- 8 担当者の売上を予想します。詳細については、「[担当者ごとの売上の追跡](#)『218ページ』」を参照してください。  
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** の場合のみ実行します。
- 9 担当者の資産を追跡します。詳細については、「[資産の追跡](#)『203ページ』」を参照してください。  
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** の場合のみ実行します。

## セールスユーザーの売上予想の管理プロセス

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 目標を設定します。詳細については、「[目標の管理](#) 『252ページ』」を参照してください。
- 2 商談、取引先、および担当者の売上を予想します。詳細については、「[売上予想](#) 『245ページ』」を参照してください。
- 3 売上予想を確認します。詳細については、「[売上予想の確認](#) 『247ページ』」を参照してください。
- 4 売上予想を更新します。詳細については、「[売上予想の更新](#) 『249ページ』」を参照してください。
- 5 売上予想を提出します。詳細については、「[売上予想の提出](#) 『251ページ』」を参照してください。

## 売上予想管理者の売上予想の管理プロセス

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 企業の会計カレンダーを設定します。詳細については、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。
- 2 売上予想階層を決定します。詳細については、「[売上予想定義の設定](#)」を参照してください。
- 3 ユーザー目標を設定します。詳細については、「[ユーザーのセールス目標の設定](#)」を参照してください。
- 4 日付、タイプ、期間、参加者など、売上予想定義を作成します。詳細については、「[売上予想定義の設定](#)」を参照してください。

## カレンダー/活動の管理プロセス

カレンダー/活動を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 現在のカレンダーアポイントを確認します。詳細については、「[カレンダー/活動](#) 『129ページ』の"[カレンダーおよび活動](#)"参照」を参照してください。
- 2 新しいアポイントとタスクを作成します。詳細については、「[活動の作成](#) 『132ページ』」を参照してください。
- 3 他のユーザーとカレンダーを共有します。詳細については、「[他ユーザーのカレンダーの表示](#) 『148ページ』」を参照してください。
- 4 主要なタスクを追跡および管理します。詳細については、「[カレンダー/活動](#) 『129ページ』の"[カレンダーおよび活動](#)"参照」を参照してください。

## 見込み客（セールス側）

見込み客は、セールスプロセスで重要な役割を果たします。セールスプロセスは、見込み客の生成から始まる場合があります。見込み客は、認定から変換に段階的に移行します。セールスプロセスの詳細は、「[マーケティングの管理](#) [『157ページ』](#)」を参照してください。見込み客は、担当者、取引先、取引交渉登録および商談に変換できます。見込み客が商談または取引交渉登録に変換された後は、セールスプロセスの段階に入ります。商談レコードまたは取引交渉登録レコードの特定のフィールドの値は、見込み客レコードから取得されます。これらの値は、セールスプロセス中に変換された見込み客のマッピングに基づいています。

## 取引先

取引先の各ページを使用して、取引先を作成、更新、および追跡します。取引先は一般的にはビジネスの相手企業ですが、パートナー、競合会社、関連会社などを取引先として追跡することもできます。

取引先レコードが企業の経営管理の中心となっている場合は、取引先について可能なかぎり詳しい情報を入力します。[地域] フィールドまたは[業種] フィールドなどの一部の情報は、情報を分類する方法の 1 つとして、レポート作成で使用できます。同様に、[地域] または[業種] のフィールドが入力された取引先レコードに商談などのレコードをリンクした場合は、これらの商談を地域別または業種別に分類できます。

### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [取引先の管理](#) [『191ページ』](#)

## [取引先ホームページ] の使用

取引先の管理は、[取引先ホームページ] から開始します。

**注：**企業の管理者は、[取引先ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## 取引先の作成

取引先を作成するには、[最近表示された取引先 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) [『42ページ』](#)」および「[取引先フィールド](#) [『207ページ』](#)」を参照してください。

## 取引先リストの使用

[取引先リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、取引先の標準のリストについて説明します。

取引先リスト	フィルター
取引先（全件）	取引先名に基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべての取引先
顧客取引先（全件）	取引先タイプが顧客に設定された取引先
All Account Competitor Accounts（取引先競合会社の取引先（全件））	取引先タイプが競合会社に設定された取引先
All Account Partner Accounts（取引先パートナーの取引先（全件））	取引先タイプがパートナーに設定された取引先
プロスペクト取引先（全件）	取引先タイプがプロスペクトに設定された取引先
最近作成された取引先	作成日に基づいて並べ替えられたすべての取引先
最近変更された取引先	変更日に基づいて並べ替えられたすべての取引先
リファレンス可能取引先（全件）	［リファレンス］チェックボックスがオンになっている取引先
トップ取引先（全件）	優先度が高に設定された取引先
取引先（個人）	［所有者］フィールドに名前がある取引先

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近表示された取引先の表示

「最近表示された取引先（個人）」セクションには、最近表示した取引先が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示]をクリックします。

## 取引先タスクの使用

「オープン取引先関連タスク（個人）」セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低]などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

**注：**企業の管理者が[優先順位]フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの[優先順位]フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、[件名]リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている取引先を確認するには、取引先名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示]をクリックします。

## レポートを使用した取引先の実績の分析

「取引先ホームページ」には、1 つ以上のレポートセクションが表示されます（ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます）。Oracle CRM On Demand の標準エディションでは、「取引先分析」セクションが表示され、取引先の分散や確定売上上の包括的な分析が示されます。「取引先分析」セクションの使用方法については、「[取引先の実績の分析](#)」『206ページ』を参照してください。

## 「取引先ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、企業の管理者が「取引先ホームページ」に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の「取引先ホームページ」にセクションを追加できます。

### 取引先ホームページにセクションを追加するには

- 1 取引先ホームページで、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「取引先ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 「保存」をクリックします。

## 取引先の管理

取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- [取引先の再割当](#) 『192ページ の"[取引先を再割当](#)"参照 』
- [取引先のプライマリ担当者の変更](#) 『193ページ 』
- [取引先へのレコードのリンク](#) 『193ページ 』
- [ポートフォリオ口座のリンク](#) 『196ページ 』
- [親取引先の指定](#) 『196ページ 』
- [表示される取引先レコードの制限](#) 『197ページ 』
- [取引先間の関係の追跡](#) 『198ページ 』

注：これは Oracle CRM On Demand の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [取引先と担当者間の関係の追跡](#) 『199ページ 』
- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『201ページ 』
- [資産の追跡](#) 『203ページ 』
- [取引先ごとの売上の追跡](#) 『204ページ 』

注：これは Oracle CRM On Demand の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ 』

注：これは Oracle CRM On Demand の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

## ■ [取引先の実績の分析](#) 『206ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

## ■ [レコードの作成](#) 『42ページ』

## ■ [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』

## ■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』

## ■ [リストの使用](#) 『78ページ』

## ■ [アセスメントスクリプトの使用](#) 『111ページ』

## ■ [レコードの共有（チーム）](#) 『94ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

## ■ [取引先フィールド](#) 『207ページ』

## ■ [\[取引先ホームページ\] の使用](#) 『189ページ』

## ■ [レポート](#) 『711ページ』

## ■ [Offline Client の使用](#) 『680ページ』

## ■ [データのインポート](#)

# 取引先を再割当

アクセスレベルで許可されている場合は、取引先レコードの所有者またはプライマリカスタムブックを変更して、取引先を手動で再割当できます。

**注：** 取引先レコードは、企業の管理者が [取引先] レコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて所有者またはプライマリカスタムブックに割り当てることができます（ただし、所有者とプライマリカスタムブックの両方に割り当てることはできません）。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) 『39ページ』」を参照してください。

企業で割当マネージャを使用していて、[取引先] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合、ユーザーはリクエストで [取引先を再割当] チェックボックスをオンにすることによって、取引先を新しい所有者に再割当することもできます。

## 取引先を再割当するには

### 1 再割当する取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。



2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。

3 [取引先編集] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールドで [ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウで別のユーザーまたはブックを選択します。
- [取引先を再割当] チェックボックスをオンにして割当マネージャをトリガーし、取引先を再割当します。

**注：**割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) [『39ページ』](#)」を参照してください。

4 変更を保存します。

**注：**レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

## 取引先のプライマリ担当者の変更

1 つの取引先に複数の担当者が存在することがありますが、その場合は、そのうちの 1 人を取引先のプライマリ担当者として指定する必要があります。デフォルトでは、取引先に対して最初に追加された担当者がプライマリ担当者になりますが、この設定を変更することができます。

### 取引先のプライマリ担当者を変更するには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) [『45ページ』](#)」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。

**注：**[取引先詳細] ページに [プライマリ担当者] フィールドが表示されない場合は、社内の管理者に、このフィールドをページレイアウトに追加してもらってください。

**ヒント：**社内でインライン編集機能が有効になっている場合、[取引先詳細] ページでプライマリ担当者をインラインで変更できます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) [『68ページ』](#)」を参照してください。

3 [取引先編集] ページで、[プライマリ担当者] フィールドの [ルックアップ] アイコンをクリックします。

4 [ルックアップ] ウィンドウで、新しいプライマリ担当者を選択します。

5 [取引先編集] ページで [保存] をクリックします。

## 取引先へのレコードのリンク

詳細ページで作成した新しいレコード（担当者、活動など）を取引先レコードにリンクできます。リンクによってレコードどうしが関連付けられるので、作成したレコードへのアクセス権を持っているユーザーは、リンクされているレコードの情報も表示できます。

選択した取引先にリンクした新しいレコードは、ただちにデータベースに追加されます。たとえば、[取引先詳細] ページから作成した担当者は、取引先にリンクされ、[担当者] ページに表示されます。

取引先レコードには、別のレコードにリンクされた後に継承される情報が含まれています。たとえば、商談レポートでは、レコードを地域別または業種別に表示できます。商談レコードには地域や業種の情報が含まれていないため、リンクされている取引先レコードを参照して、各商談が属するグループが特定されます。したがって、必要に応じていつでもレコードを取引先レコードにリンクできます。

また、他のユーザーを取引先レコードにリンクして、そのレコードの表示を許可することもできます。たとえば、取引をクロールするために職場の同僚のチームと取引先レコードを共有する必要があるとします。チームメンバーには、各役割に基づいて、取引先レコード、およびその取引先にリンクされた担当者と商談レコードに対して異なるアクセス要件を設定できます。

### 情報を取引先にリンクするには

#### 1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

#### 2 [取引先詳細] ページで、該当するセクションまでスクロールし、必要に応じてレコードを取引先にリンクします。

**注:** 企業の管理者は、[取引先詳細] ページで表示できる関連情報のタイプを決定できます。従業員は、参照可能な関連情報セクションの順序を変更したり、使用していない関連情報をすべて非表示にすることができます。ページレイアウトを編集するには、[レイアウトを編集] をクリックし、[個人レイアウト] ページの矢印をクリックしてセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理することができます。これらの設定の変更は、Oracle CRM On Demand の自分のビューにのみ反映されます。

次の表に、取引先にリンクできるレコードタイプの一部を示します。

レコードタイプ	情報
商談	新しい商談をリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「 <a href="#">商談フィールド</a> 『242ページ』」を参照してください。
サービスリクエスト	新しいサービスリクエストをリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「 <a href="#">サービスリクエストフィールド</a> 『307ページ』」を参照してください。
メモ	<p>新しいメモをリンクするには、[新規] をクリックし、必要な情報を入力し、レコードを保存します。</p> <p><b>注:</b> 企業でこの機能が有効になっている場合は、ページの右上隅のメモアイコンをクリックすると、メモを追加できます。</p> <p>メモに関する詳細については、「<a href="#">メモの追加</a> 『99ページ』」を参照してください。</p>

オープン活動	<p>新しいアポイントまたはタスクをリンクするには、[新規アポイント]または[新規タスク]をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">活動フィールド</a>『152ページ』」を参照してください。</p> <p>複数の活動を 1 つの取引先にリンクできます。活動に時間が関連付けられている場合、その活動は活動リストとカレンダーに表示されます。</p> <p>取引先を表示できるユーザーは、取引先にリンクされている活動（他のユーザーが所有する活動や他のユーザーに割り当てられている活動も含む）も表示できます。</p>
担当者	<p>新しい担当者をリンクするには、[新規]をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">担当者フィールド</a>『222ページ』」を参照してください。</p> <p><b>ヒント</b>：担当者レコードの重複を避けるために、[追加]をクリックして、[新規担当者] カラムの横にある[ルックアップ]アイコンをクリックします。[ルックアップ] ウィンドウで[名前 (名)]、[名前 (姓)] または電子メールアドレスを入力して、[検索]をクリックします。担当者が見つからない場合は、[新規]をクリックして、その担当者のレコードを作成します。</p> <p>その担当者が存在することがわかっている場合は、[追加]をクリックしてこのレコードにリンクします。</p> <p>その担当者の情報を更新するために[担当者詳細] ページを開くには、[名前]リンクをクリックします。担当者を取引先にリンクする方法の詳細は、「<a href="#">取引先と担当者間の関係の追跡</a>『199ページ』」を参照してください。</p>
取引先チーム	<p>このレコードを他の従業員も表示できるようにするには、[ユーザーを追加]をクリックします。[取引先チーム - ユーザーを追加] ウィンドウで、従業員の名前を選択し、アクセスレベルを指定します。レコードの共有の詳細は、「<a href="#">レコードの共有 (チーム)</a>『94ページ』」を参照してください。</p>
取引先パートナー	<p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、[追加]をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">取引先のパートナーおよび競合会社の追跡</a>『201ページ』」を参照してください。</p>
取引先競合会社	<p>取引先をリンクし、それをこのレコードの競合会社として追跡するには、[追加]をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「<a href="#">取引先のパートナーおよび競合会社の追跡</a>『201ページ』」を参照してください。</p>

### リンクされているレコードのリンク切断または削除を行うには

#### 1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

#### 2 [取引先詳細] ページで、適切なセクションまでスクロールダウンします。

- 3 リンク切断または削除を行うリンクがある行で、レコードレベルのメニューから [リンク切断] または [削除] を選択します。
  - **リンク切断。**レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。
  - **削除。**リンクされているレコードを削除します。削除されたレコードは、[削除項目] ページに移動され、30 日後にデータベースから完全に削除されます。

#### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『112ページ』
- [資産の追跡](#) 『203ページ』

## ポートフォリオ口座のリンク

この機能は、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。

ポートフォリオ口座は多対一の関係で、1 つの取引先にリンクできます。つまり、1 つの取引先には多数のポートフォリオ口座をリンクできますが、各ポートフォリオ口座がリンクできるのは 1 つの取引先のみです。

**作業前の準備：**ポートフォリオに関連する情報は、デフォルトでは [取引先詳細] ページには表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者がポートフォリオに関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合企業の管理者は、ポートフォリオに関連する情報をユーザーの [取引先詳細] ページのレイアウトに追加する必要もあります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。

#### ポートフォリオサブ取引先をリンクするには

- 1 親取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] ページで、ポートフォリオに関連する情報までスクロールし、[新規] をクリックします。
- 3 [ポートフォリオ口座を編集] ページのフィールドに必要な値を入力します。

ポートフォリオ口座の詳細は、「[ポートフォリオ口座のフィールド](#) 『568ページ』」を参照してください。
- 4 レコードを保存します。

## 親取引先の指定

親子関係を指定することによって、別の企業の子会社などの取引先階層を示すことができます。最初に親取引先を作成し、次にその取引先を子またはサブ取引先の親として選択します。

### 親取引先を指定するには

- 1 子取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。

**注：**企業に対してインライン編集機能が有効になっている場合、[取引先詳細] ページでインラインで親取引先を指定できます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

- 3 [取引先編集] ページで、[親取引先] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、親取引先を選択します。

- 5 レコードを保存します。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの検索](#) 『45ページ』
- [取引先フィールド](#) 『207ページ』

## 表示される取引先レコードの制限

表示される取引先を制限するには、フィルター済みリストを選択します。フィルター済みリストには、そのリストの条件を満たす取引先が表示されます。

### 作業前の準備：

- リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。[取引先編集] ページに移動し、アプリケーションで使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモする代わりに、そのレコードの [詳細] ページを印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストに表示されるフィールドの値は印刷されません。
- **Offline On Demand (Offline client)** を使用している場合は、一度にダウンロードできるレコード数が制限されます。**Offline client** を使用している場合は、一度にダウンロードできる取引先がデフォルトで **250 件** に制限されます。企業の管理者は、このレコード数の増加をリクエストできます。ただし、レコード数が増加すると、ダウンロードプロセスの完了にかかる時間が長くなる場合があります。取引先レコードが、ユーザーのダウンロードできる最大レコード数を超える場合は、優先順位値や場所に基づいて取引先を細分するフィルター済みリストを作成してください。ダウンロード時には、作成したフィルター済みリストを選択して、ラップトップコンピュータまたはデスクトップコンピュータにすべての取引先レコードが確実にコピーされるようにします。

### 取引先のフィルター済みリストを開くには

- 1 [取引先] タブをクリックします。
- 2 [取引先ホームページ] の [取引先リスト] セクションから、作業対象となるリストを選択します。

取引先のデフォルトのフィルター済みリストの説明については、「[\[取引先ホームページ\]の使用](#)『189ページ』」を参照してください。

#### 取引先のフィルター済みリストを作成するには

- 1 [取引先] タブをクリックします。
- 2 [取引先ホームページ] の [取引先リスト] セクションから、[リスト管理] リンクをクリックします。
- 3 [リスト管理] ページで、[リストの新規作成] ボタンをクリックします。
- 4 「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」の手順を実行します。

#### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [取引先フィールド](#)『207ページ』
- [活動リストの使用](#)『133ページ』
- [\[取引先ホームページ\]の使用](#)『189ページ』

## 取引先間の関係の追跡

取引先間の関係を追跡する場合は、[取引先関係] ページに情報を保存します。たとえば、この取引先への投資者またはこの取引先の関連会社を追跡する必要があるとします。

それには、まず、関係を追跡する取引先を、その取引先のレコードにリンクします。（リンクする取引先の数に制限はありません）。その後、関係を定義して、その他の該当する情報を追加します。

**注：**関係の追跡機能は、**Oracle CRM On Demand** の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

**注：**企業の管理者は、取引先関係に関する追加情報を保存するカスタムフィールドを作成でき、これらのカスタムフィールドを [取引先関係編集] ページレイアウトに追加できます。その後、取引先関係レコードにアクセスできるユーザーは、カスタムフィールドの情報を表示および更新できます。

**作業前の準備。**取引先にリンクする組織ごとに、取引先レコードを作成します。この機能は、ご使用のアプリケーションのバージョンによっては使用できないことがあります。

#### 取引先間の関係を追跡するには

- 1 取引先を選択します。  
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] ページで、[取引先関係] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
  - 取引先をリンクするには、[追加] をクリックします。

- 情報を更新するには、既存の取引先関係の「編集」リンクをクリックします。

### 3 「取引先関係編集」ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、取引先間の関係の追跡に使用するフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
関連取引先	「ルックアップ」アイコンをクリックし、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
役割	取引先間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
役割をリバース	取引先間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
開始日	このフィールドを使用して、取引先間の関係の開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。
終了日	このフィールドを使用して、取引先間の関係の終了日を記録できます。

### 4 レコードを保存します。

## 取引先と担当者間の関係の追跡

取引先は、いくつかの方法で担当者にリンクできます。「取引先詳細」ページでは、既存の担当者を取引先にリンクしたり、取引先に自動的にリンクする新しい担当者を作成できます。同様に、「担当者詳細」ページでは、既存の取引先を担当者にリンクしたり、担当者に自動的にリンクする新しい取引先を作成できます。

### 取引先担当者の情報について

取引先と担当者をリンクした後は、「取引先担当者編集」ページに取引先担当者の詳細を表示できます。企業の管理者は、取引先担当者に関する追加情報を格納するためのカスタム項目を作成し、そのカスタムフィールドを「取引先担当者編集」ページレイアウトに追加できます。これによって、取引先担当者レコードにアクセスできるユーザーは、カスタム項目の情報を表示および更新できます。

企業の管理者は、取引先担当者項目リンクを使用して取引先担当者のカスタム項目を作成します（このリンクは、**Oracle CRM On Demand** の「アプリケーションカスタマイズ」ページで「取引先」および「担当者」レコードタイプに対して使用できます）。企業の管理者は、「取引先担当者ページレイアウト」リンクを使用して「取引先担当者編集」ページのレイアウトを作成します（このリンクは、「取引先」および「担当者」レコードタイプに対しても使用できます）。カスタム項目の追加およびページレイアウトの作成の詳細は、「アプリケーションカスタマイズ」を参照してください。

### 担当者役割について

取引先と担当者をリンクするときは、取引先における担当者の役割を指定できます。企業の担当者の役割を記録することは、取引先における購入決定への影響を理解するために重要です。たとえば、取引先に関して追跡できる担当者関係は、「承認者」、「ユーザーおよび評価者」、「ユーザーおよび承認者」、「ユーザーおよび意志決定者」、「評価者および承認者」、「評価者および意志決定者」、および「不明」です。

次の手順では、担当者を取引先にリンクする方法を説明します。

### 担当者を取引先にリンクするには

- 1** 対象の取引先を選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2** 取引先にリンクする新しい担当者を作成するには、次の手順を実行します。
  - a** [取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで、[新規] をクリックします。
  - b** [担当者編集] ページで、新しい担当者の情報を入力し、変更を保存します。  
**注：** [担当者編集] ページの一部のフィールドには、取引先レコードから値が自動的に挿入される場合があります。
- 3** 既存の担当者を取引先にリンクするには、次の手順を実行します。
  - a** [取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで、[追加] をクリックします。
  - b** [担当者リスト] ページで [ルックアップ] アイコンをクリックし、取引先にリンクする担当者を選択します。  
[担当者リスト] ページでは、最大 **5** 名の担当者を取引先にリンクできます。
  - c** (オプション) 担当者ごとに、取引先における担当者のプライマリ役割を定義するオプションを選択します。  
**注：** 担当者を取引先にリンクした後は、取引先における担当者の他の役割を追加できます。
  - d** 変更を保存します。

次の手順では、取引先を担当者にリンクする方法を説明します。

### 取引先を担当者にリンクするには

- 1** 対象の担当者を選択します。  
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2** 担当者にリンクする新しい取引先を作成するには、次の手順を実行します。
  - a** [担当者詳細] ページの [取引先] 関連情報セクションで、[新規] をクリックします。
  - b** [取引先編集] ページで、新しい取引先の情報を入力し、変更を保存します。
- 3** 既存の取引先を担当者にリンクするには、次の手順を実行します。
  - a** [担当者詳細] ページの [取引先] 関連情報セクションで、[追加] をクリックします。
  - b** [取引先を追加] ページで [ルックアップ] アイコンをクリックし、担当者にリンクする取引先を選択します。  
[取引先を追加] ページでは、最大 **5** つの取引先を担当者にリンクできます。



- c (オプション) 取引先ごとに、取引先における担当者のプライマリ役割を定義するオプションを選択します。

**注:** 取引先を担当者にリンクした後は、取引先における担当者の他の役割を追加できます。

- d 変更を保存します。

次の手順では、取引先担当者の詳細を表示および更新する方法を説明します。

#### 取引先担当者の詳細を表示および更新するには

- 1 次の該当する操作を行います。

- [取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで、担当者の [編集] リンクをクリックします。
- [担当者詳細] ページの [取引先] 関連情報セクションで、取引先の [編集] リンクをクリックします。

[取引先担当者編集] ページに、関連担当者の詳細が表示されます。企業の管理者によるページレイアウトの設定に応じて、ページ内のフィールドが読み取り専用になる場合、またはページで情報を追加したり変更できる場合があります。

- 2 必要に応じて情報を更新し、変更を保存します。

次の手順では、取引先担当者の役割情報を更新する方法を説明します。

#### 取引先担当者の役割情報を更新するには

- 1 次の該当する操作を行います。

- [取引先詳細] ページの [担当者] 関連情報セクションで、担当者の [役割を編集] リンクをクリックします。
- [担当者詳細] ページの [取引先] 関連情報セクションで、取引先の [役割を編集] リンクをクリックします。

[取引先役割] ページまたは [担当者役割] ページに、取引先担当者に対して使用可能な選択済みの役割が表示されます。

- 2 [取引先役割] ページまたは [担当者役割] ページの [利用可能] セクションで、担当者の役割を選択し、矢印ボタンを使用してその役割を [選択] セクションに移動します。

- 3 [選択] セクションの役割の順序を変更するには、上下の矢印を使用します。

リストの最上位の役割がプライマリ役割です。

- 4 変更を保存します。

## 取引先のパートナーおよび競合会社の追跡

Oracle CRM On Demand のアプリケーションには、取引先のパートナーや競合会社に関する情報を追跡するためのエリアが用意されています。たとえば、取引先 XYZ と取引している会社（取引先）や取引先 XYZ の競合会社を追跡できます。

そのためには、最初にパートナーまたは競合会社となる取引先を取引先レコードにリンクします。パートナーまたは競合会社としてリンクする取引先の数に制限はありません。次に、[取引先パートナーの編集] または [取引先競合会社の編集] ページで、有利な点または不利な点など、パートナーまたは競合会社に関する情報を追加します。

**注：**取引先パートナーまたは取引先競合会社を追加すると、選択した取引先に相互レコードが作成されます。たとえば、取引先 **123** を取引先 **XYZ** の取引先パートナーとして追加すると、取引先 **XYZ** の取引先パートナーリストに取引先 **123** が自動的に表示されます。

既存の取引先をパートナー取引先に変換する方法については、「[パートナー取引先への取引先の変換](#) 『349ページ』」を参照してください。

**作業前の準備：**取引先にリンクするパートナーまたは各競合会社ごとに、取引先レコードを作成します。レコードの追加方法については、「[レコードの作成](#)」を参照してください。『42ページ の"[レコードの作成](#)"参照』

### 取引先のパートナー情報および競合会社情報を追跡するには

#### 1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

#### 2 [取引先詳細] ページで、[取引先パートナー] または [取引先競合会社] セクションまでスクロールダウンし、次のいずれかを行います。

- 取引先をリンクするには、[追加] をクリックします。
- 情報を更新するには、既存のパートナーまたは競合会社の横にある [編集] リンクをクリックします。

#### 3 [取引先パートナーの編集] または [取引先競合会社の編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、パートナーまたは競合会社の情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
取引先パートナー	[ルックアップ] アイコンをクリックし、この取引先を処理するときに、パートナーとして関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
取引先競合会社	[ルックアップ] アイコンをクリックし、この取引先の競合会社として、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
役割	取引先間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
役割を逆転	取引先間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
開始日	このフィールドを使用して、パートナーシップの開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。これは必須フィールドです。
終了日	このフィールドを使用して、パートナーシップの失効日を記録できます。
プライマリ担当者	パートナーまたは競合会社の関係に最も重要な担当者を示します。

#### 4 レコードを保存します。

## 資産の追跡

顧客または企業に販売した製品を追跡するには、製品レコードを資産として取引先にリンクします。

### 製品レコードを資産として取引先にリンクするには

- 1 取引先を選択します。  
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] ページで、[資産] セクションまでスクロールし、次の該当する操作を行います。
  - 資産を作成するには、[新規] をクリックします。  
デフォルトでは、資産の作成者が資産の所有者となります。
  - 資産情報を更新するには、既存の資産の横の[編集] リンクをクリックします。
- 3 [資産編集] ページで、必要な情報を入力します。

**注:** 業界別バージョンの **Oracle CRM On Demand** を使用している場合は、資産の見出しが異なることがあります。たとえば、**Oracle CRM On Demand Automotive Edition** の場合、資産の見出しは **[車両]** となります。

次の表では、資産情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。業界別バージョンの **Oracle CRM On Demand** を使用している場合、他のフィールドが表示されることがあります。

フィールド	説明
<b>主要な資産情報</b>	
製品名	顧客に提供する製品。製品レコードをリンクすると、これらのフィールドは、[製品カテゴリ]、[パーツ番号]、[タイプ]、および[状態]の製品定義からコピーされます。
購入価格	製品について支払った価格。
数量	顧客が購入した単位数。
出荷日	デフォルトは今日の日付です。
製品カテゴリ	読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。
パーツ番号	読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。
タイプ	読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。
運用状況	デフォルト値は、[無効化]、[有効]、[アイドル]、[上へ]、[使用制限]、[保守]、[下へ]、[致命的ダウン] です。
保証	保証の期間。
契約	[ブロンズ]、[ゴールド]、[プラチナ]、[シルバー] などの担当者のタイプ。
通貨	[購入価格] に対応する通貨。別の通貨を選択して、価格をその通貨に変換することができます（企業の管理者がその機能を設定している場合）。

フィールド	説明
日付を通知	<p>タスクレコードに表示される日付。</p> <p>資産レコードに通知日を入力すると、この資産レコードを保存するときにタスクが作成されます。そのタスクは、[ホームページ（個人）]、[取引先ホームページ]、および[カレンダー]に[フォローアップが必要な資産名]と表示されます。</p> <p><b>ヒント：</b> 契約や保証の期間が切れることを知らせる通知など、この資産に関するフォローアップタスクに猶予を与えるため日付を設定します。</p> <p><b>注：</b> タスク自動作成の機能は、担当者レコードにではなく資産レコードに、通知日を入力すると有効になります。</p>
追加情報	
説明	資産に関する追加情報。250 文字に制限されます。

## 取引先ごとの売上の追跡

**作業前の準備。** この機能は、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。

取引先ごとに売上情報を追跡できます。これにより、取引先売上に基づいて売上予想を出すことができます。それには、取引先に売上レコードを追加します。

売上レコードを取引先に追加すると、次のことが可能になります。

- 各取引先について予想されたプロダクト、製品カテゴリー、売上の追跡
- 取引先売上に基づく企業の売上予想

取引先の売上予想に基づいて企業が売上を予想する場合、次の基準を満たすレコードだけが売上予想に含められます。

- 取引先の [状態] が [オープン]、[懸案]、[クローズ] である売上レコード
- 取引先の [売上予想] フィールドにチェックマークがある売上レコード
- 商談にリンクできない売上レコード

**作業前の準備。** 企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業は、商談売上、商談製品の数量と売上、取引先売上、または担当者売上を予想できます。企業の売上予想の方法によって、売上レコードを取引先に追加するときに入力しなければならないフィールドが決まります。

### 取引先に売上を追加するには

- 1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [取引先詳細] ページで、[売上] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

- 売上レコードを追加するには、[追加] をクリックします。
- 売上情報を更新するには、既存の売上の横の [編集] リンクをクリックします。

**3** 「売上編集」ページで、「売上」フィールドに必要な情報を入力します。

**注：**企業が売上予想に取引先売上を使用していない場合は、「売上」ページの「売上予想」チェックボックスを空白のままにすることをお勧めします。

**4** レコードを保存します。

## 売上のフィールド

次の表では、売上の各フィールドについて説明します。企業の管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

**注：**取引先売上と担当者売上を予想するには、「取引先」と「担当者」の両方の「売上」を有効にする必要があります。この機能は、企業に対して設定する必要があります。詳細については、企業の管理者にお問い合わせください。

**注意：**企業が取引先または担当者売上に基づいて売上予想を行っている場合は、売上に入力する情報がその計算に影響を与えることがあります。

フィールド	説明
<b>主要な製品情報</b>	
開始/終了日	<p>取引先または担当者の場合は、予想される売上クローズ日。経常収益の場合は、開始日。終了日が月の最終日で、開始日が月の中旬の経常収益の場合は、経常価格全体について 1 つのレコードを追加し、割り当てられたオーダーについて別のレコードを追加します。</p> <p>例：企業またはクライアントに対する消耗品の供給を 5 月 15 日に開始します。その後は、その年の終わりまで、毎月の最終日に \$500 相当の消耗品を配送します。</p> <p>月の中旬のオーダーの場合は、次の値のレコードを追加します。  売上 = \$250  数量 = 1</p> <p>経常オーダーの場合は、次の値の別のレコードを追加します。  売上 = \$500  数量 = 1  頻度 = 毎月  期間数 = 7 (6 月から 12 月まで)</p>
製品名	企業の管理者によって「オーダー可」のマークが付けられた製品だけを選択できます。
製品カテゴリ	プロダクトのカテゴリ。
パーツ番号	製品定義とともに継承される番号。読み取り専用です。
売上予想	この製品を売上予想の合計に入れることを示します。
タイプ	<p>デフォルト値は、「実際」、「発送済み」、「請求済み」、「予約済み」、「計画済み」、および「目標」です。</p> <p><b>注：</b>設定したタイプが、売上レコードに適用されます。読み取り専用の別の「タイプ」フィールド（プロダクト情報に挿入される）も、このページに表示されることがあります。</p>

フィールド	説明
状態	<p>企業が取引先または担当者に基づいて売上予想を計算する場合、予想に含めるため、このレコードの [状態] を [オープン]、[懸案]、[クローズ] に設定する必要があります。</p> <p><b>注：</b> 設定した状態が、売上レコードに適用されます。読み取り専用の別の [状態] フィールド（プロダクト情報に挿入される）も、このページに表示されることがあります。</p>
数量	<p>顧客がオーダーした単位数。経常製品では、経常期間ごとの製品の数量を入力します。たとえば、月ごとに <b>10</b> 個のプリンタカートリッジを配送する場合は、ここに <b>10</b> と入力します。</p>
売上	<p>価格に数量を掛けた値。売上は上書きできません。[売上予想] チェックボックスをオンにすると、この売上金額が企業の売上予想の合計に加えられます。</p> <p><b>ヒント：</b> 売上が特定額になるように予想するには、プロダクトまたは製品カテゴリに関係なく、数量を <b>1</b> に、価格をその金額に設定します。</p>
説明	<p>製品に関する追加情報。<b>16,350</b> 文字に制限されます。</p>
<b>経常売上情報</b>	
頻度	<p>経常製品の頻度。</p> <p>隔週とは、2 週間に <b>1</b> 度を意味します。</p> <p>このフィールドに入力した場合は、[期間数] フィールドにも入力する必要があります。</p>
期間数	<p>経常製品の期間数。経常売上では、最大 <b>260</b> の期間がサポートされます。期間の合計数に対応する時間の長さは、（[頻度] フィールドで）選択した頻度に基づいて変換します。たとえば、反復売上の頻度が毎週の場合、最大 <b>5</b> 年分の売上を追跡できます。</p> <p><b>注:</b> このフィールドに入力した場合は、[頻度] フィールドにも入力する必要があります。</p>
<b>追加情報</b>	
所有者	<p>この売上レコードに割り当てられたユーザー。一般に、所有者はレコードの詳細の更新と、レコードの削除を実行できます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。</p> <p>各レコードの所有者は <b>1</b> 人だけです。ただし、取引先レコード、担当者レコード、および商談レコードは、他の従業員と共有できます。手順については、「<a href="#">レコードの共有 (チーム)</a>」『94 ページ』を参照してください。</p>

## 取引先の実績の分析

[取引先ホームページ] の [取引先分析] セクションには、取引先の分布方法と確定売上の分析が表示されます。このセクションでは、売上がトップの顧客や平均を下回る顧客、新しい市場分野を特定できます。

「取引先ホームページ」のこのセクションでは、グラフ上にポインタを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを表示できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリーを変更し、同じデータを別の観点から表示できます。

## 取引先フィールド

「取引先編集」ページでは、取引先を追加したり、既存の取引先の詳細情報を更新したりできます。「取引先編集」ページには、ある取引先に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** 「取引先リスト」ページと「取引先詳細」ページの取引先情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

取引先レコードを中心にデータの詳細および表示が行われます。そのため、取引先について、ユーザーが把握するすべての情報を入力できるようになっています。地域、業種などの一部の情報は、情報を分類する方法の1つとして、レポート作成で使用できます。同様に、地域または業種が入力された取引先レコードに商談などのレコードをリンクした場合は、これらの商談を地域別または業種別に分類できます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要取引先情報</b>	
取引先名	取引先の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
場所	取引先が所属する機関のタイプ（「本社」など）。
親取引先	取引先の親会社。
Web サイト	取引先の URL アドレス。
<b>取引先セールス情報</b>	
取引先タイプ	見込み顧客、顧客、パートナー、競合会社など、取引先と自社との関係。  <b>注:</b> パートナーまたは競合会社として指定された取引先は、「取引先ホームページ」からアクセスできる「競合会社取引先（全件）」および「パートナー取引先（全件）」リストに表示されます。  また、「取引先詳細」または「商談詳細」ページで、他の取引先または商談にリンクできる取引先のリストにも表示されます。この時点で、取引先の正確な役割（再販売業者、ベンダー、パートナーなど）を定義したり、各取引先や商談のパートナーと競合会社の情報を追跡することができます。
優先順位	取引先の優先順位（高、中、低など）。

フィールド	説明
業種	取引先の事業内容（製造、ハイテク業界、金融サービス、小売、自動車、製薬業、通信業、エネルギー業界、サービス、その他）。  商談などのレポート情報を業種別に表示する場合は、取引先の業種を選択し、商談レコードをその取引先にリンクします。
取引先株式会社	取引先が株式会社であることを示します。
地域	社内で分類された取引先の該当地域です。商談などのレポート情報を地域別に表示する場合は、取引先の地域を選択し、商談レコードをその取引先にリンクします。
状態	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
最終コール日	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
病院識別番号	医療施設番号。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
影響タイプ	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
コール頻度	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
ソースキャンペーン	その取引先を生成したキャンペーン。取引先が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。取引先がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。
年間売上	企業の年間売上高。
市場セグメント	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
マーケットポテンシャル	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
年度累計売上	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
マーケットシェア	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
問い合わせ	見込み客やセールス要員による問い合わせ先としてこの取引先を使用できることを示します。
リファレンス開始日	取引先を問い合わせ先にする日付。



フィールド	説明
取引先パートナー	この取引先がパートナーであるかどうかを示します。
医師数	病院や診療所などの医療現場で働いている医師の人数。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
ルート	このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> の場合のみ存在します。
<b>追加情報</b>	
請求先住所と出荷先住所	<p>国を選択すると、その国の住所表記法に合わせて、残りの住所フィールドのラベルが決まります。フィールド名を調整するため、画面が更新されることがあります。</p> <p>この取引先に担当者を追加してリンクを設定すると、その取引先の請求先住所は、その担当者の「取引先」の住所セクションにコピーされます。</p> <p><b>注：</b>企業で共有住所を設定している場合、請求先住所と出荷先住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。</p>
所有者	<p>取引先レコードの所有者のエイリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。取引先レコードの所有権の再割当を行うには、そのレコードに対して読み取り/編集アクセスレベルが設定されている必要があります。</p> <p><b>注：</b>企業でグループ所有権が有効な場合、取引先の新しい所有者として別のグループのメンバーを指定すると、このグループのチームメンバーは自動的に変更されます。</p> <p>「所有者」フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p> <p>取引先レコードは「取引先チーム」ページを介して他のユーザーとも共有できます。レコードを他のユーザーと共有する方法の詳細は、「<a href="#">レコードの共有（チーム）</a>」『94ページ』を参照してください。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p>
取引先を再割当	<p>取引先を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が取引先割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、<b>Oracle CRM On Demand</b> で割当マネージャがトリガーされます。これにより取引先が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p> <p><b>注：</b>レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。取引先の場合、チームメンバー数やレコード</p>

フィールド	説明
	に関連付けられている担当者数および商談数によっても、この処理時間は変化します。レコードが再度割り当てられると、所有者名は変更されます。
テリトリー	この取引先が所属するテリトリー。
説明	取引先に関する追加情報。このフィールドには <b>16,350</b> 文字まで入力できます。

### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [取引先の管理](#) 『191ページ』

## 担当者

「担当者」ページでは、担当者を作成、更新、および追跡できます。*担当者*は、会社が現在取引を行っているか、または将来取引を行うことが予想される個人です。この個人は、他の会社の従業員、フリーのコンサルタント、ベンダー、個人的な知り合いなどです。担当者は、通常、取引先と関連付けられます。多くの場合、取引先レコードには、その企業の複数の担当者の情報へのリンクが含まれています。

Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 内では、担当者は多くの場合、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition に固有の機能をサポートするクライアントとして指定されます。担当者をクライアントとして指定することは、企業がこの担当者と長期にわたる関係を維持することによって、クライアントの状況の変化を監視し、追加の製品をクライアントにクロスセルするための商談を識別できるということを意味します。

### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [担当者の管理](#) 『212ページ』

## 「担当者ホームページ」の使用

担当者の管理は、「担当者ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「担当者ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

### 担当者の作成

担当者を作成するには、「最近表示された担当者 (個人)」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[担当者フィールド](#) 『222ページ』」を参照してください。

## 担当者リストの使用

「担当者リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand** には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、担当者の標準のリストについて説明します。

担当者リスト	フィルター
担当者（全件）	フィルターは使用できません。このリストには、所有者に関係なく、アクセスできるすべてのレコードが表示されます。
顧客担当者（全件）	「タイプ」フィールドが「顧客」に設定されている担当者
担当者（個人）	「所有者」フィールドに自分の名前が記載されている担当者
最近作成された担当者（個人）	「所有者」フィールドに自分の名前が記載されている担当者（作成日に基づいて並べ替えられた表示）
最近変更された担当者（個人）	「所有者」フィールドに自分の名前が記載されている担当者（変更日に基づいて並べ替えられた表示）
最近作成された担当者	作成日に基づいて並べ替えられたすべての担当者
最近変更された担当者	変更日に基づいて並べ替えられたすべての担当者

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近表示された担当者の表示

「最近表示された担当者（個人）」セクションには、最近表示した担当者が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## 担当者タスクの使用

「オープン担当者関連タスク（個人）」セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

**注：**企業の管理者が「優先順位」フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの「優先順位」フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、「件名」リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている担当者を確認するには、担当者名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## レポートを使用した担当者の分析

[担当者ホームページ] には、1 つ以上のレポートセクションが表示されます（ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます）。Oracle CRM On Demand の標準エディションでは、[取引先別担当者分析] セクションが表示され、地域、都道府県、業種などの取引先条件に基づいて担当者が示されます。[取引先別担当者分析] セクションの使用方法については、「[担当者の分析](#) 『220ページ』」を参照してください。

## [担当者ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [担当者ホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の [担当者ホームページ] にセクションを追加できます。

### 担当者ホームページにセクションを追加するには

- 1 [担当者ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [担当者ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

## 担当者の管理

担当者を管理するには、次のタスクを実行します。

- [担当者情報のインポート](#) 『213ページ の"[担当者のインポート](#)"参照』
- [複数の取引先への担当者のリンク](#) 『217ページ』
- [担当者間の関係の追跡](#) 『217ページ』
- [取引先と担当者間の関係の追跡](#) 『199ページ』
- [担当者ごとの売上の追跡](#) 『218ページ』

注：これは Oracle CRM On Demand の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [照会の追加](#) 『219ページ』

注：これは Oracle CRM On Demand の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [担当者の関心事の追跡](#) 『219ページ』

注：これは Oracle CRM On Demand の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [担当者の分析](#) 『220ページ』

- [最適コール時刻の追跡](#) 『220ページ』

注：これは Oracle CRM On Demand の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [担当者の州免許の追加](#) 『221ページ』

注：これは Oracle CRM On Demand の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

## ■ 客先への訪問（セールスコール）の追跡 『138ページ』

注：これは **Oracle CRM On Demand** の標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

## ■ レコードの作成 『42ページ』

## ■ レコードの詳細の更新 『68ページ』

## ■ 選択したレコードへのレコードのリンク 『70ページ』

## ■ リストの使用 『78ページ』

## ■ レコードの共有（チーム） 『94ページ』

## ■ アセスメントスクリプトの使用 『111ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 担当者のインポート

管理者以外のユーザーの場合、カンマで区切られた形式のデータ（.csv）ファイルから一度に 2000 人分の担当者をインポートして **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

担当者のインポート時に、**Oracle CRM On Demand** 側で重複レコードを処理する方法を指定できます。

[インポートツールとエクスポートツール] ページでは、**Oracle CRM On Demand** でのインポート機能とエクスポート機能を拡張できる次のユーティリティを使用できます。

## ■ インポートアシスタント：詳細は、「インポートアシスタント」を参照してください。

## ■ Oracle Data Loader On Demand：詳細は、「Oracle Data Loader On Demand クライアントユーティリティ」を参照してください。

## ■ Oracle Migration Tool On Demand：詳細は、「Oracle Migration Tool On Demand クライアントユーティリティ」を参照してください。

## ■ Oracle Web Services：詳細は、「Web サービスの統合」を参照してください。

適切なインポート方式の選択については、My Oracle Support の 1089184.1（記事 ID）を参照してください。**Oracle CRM On Demand** でのインポートおよびエクスポートの詳細は、「インポートツールとエクスポートツール」を参照してください。

注：企業の管理者は、一度に最大 30,000 人分の担当者レコードを最大ファイルサイズ 20MB の範囲内でインポートできます。

作業前の準備：社内の複数の従業員が担当者情報をインポートする場合は、レコードができる限り重複しないようにインポート作業を調整します。また、ファイル内のすべてのデータを取得できるように、ファイルでインポートの準備をします。

注意：インポートされたレコードを元に戻す操作や、レコードを大量に削除する操作は実行できません。したがって、後でデータを消去することにならないように、5 件から 10 件程度のレコードで構成されるファイルを使用して、インポート手順の予行練習を行ってください。大量のレコードをインポートする場合は、データのインポートのトレーニングセッションに参加してください。これらのリソースについては、**Oracle CRM On Demand** の各ページの上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックしてください。

### 担当者情報をインポートするには

**1** [担当者] タブをクリックします。

**2** [最近変更された担当者] タイトルバーの [インポート] をクリックします。

**注：** [担当者ホームページ] に [最近変更された担当者] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [最近変更された担当者] セクションを追加します。

**3** [データ & 統合ツール] ページの [インポートツールとエクスポートツール (個人)] セクションで、[担当者をインポートします] をクリックします。

これにより、インポートアシスタントが起動します。

**4** インポートアシスタントのステップ 1 で、次の手順を実行します。

**a** 一致するレコードをインポートアシスタントで識別する方法を選択します。

インポートアシスタントでは、別のシステムからインポートされる固有の外部 ID フィールドの、外部固有 ID を使用します。また、Oracle CRM On Demand の定義済みフィールドも使用します。

重複レコードの定義方法については、「レコードの重複と外部 ID について」を参照してください。

**b** Oracle CRM On Demand 内で重複したレコード固有識別子が見つかった場合のインポートアシスタントの処理を選択します。重複しているレコードはインポートしない、既存のレコードを上書きする、または追加のレコードを作成する、のいずれかを選択できます。

**c** インポートされたレコードのレコード固有識別子が、Oracle CRM On Demand 内の既存レコードと一致しない場合のインポートアシスタントの処理を選択します。

**注：** 前のオプションで [既存のレコードを上書き] および [新規レコードを作成しない] を選択した場合は、結果としてレコードが更新されます。

**d** データファイル内に関連付け（関連レコード）がない場合に、インポートアシスタントで新しいレコードを作成するかどうかを指定します。

**e** CSV ファイルで使用する日時形式を選択します。

詳細は、「データインポート時のフィールドタイプのガイドライン」を参照してください。

**f** ファイルのエンコード方式として西ヨーロッパ言語が選択されていることを確認します。

**注：** 別のエンコード方式を使用するかどうかわからない場合は、この設定を変更しないでください。デフォルトの西ヨーロッパ言語は、ヨーロッパと北米のほとんどのエンコード方式に適用されます。

**g** ファイルで使用する CSV 区切りのタイプを選択します。カンマまたはセミコロンを選択できます。

**h** Oracle CRM On Demand で全メッセージを記録するか、エラーと警告を記録するか、エラーのみを記録するかを [エラーログ] メニューで選択します。

**i** データをインポートする CSV ファイルを選択します。

**5** インポートアシスタントのステップ 2 で、次の手順を実行します。

**a** 必要に応じてファイル検証の手順に従います。

- b** フィールドマッピングファイルがある場合は、そのファイルを選択します。

フィールドマッピングファイル（.map）には、CSV ファイルのフィールドと、Oracle CRM On Demand の既存のフィールドとの組み合わせが定義されています。インポートの実行後に、最新のマッピング方式を使用した .map ファイルが含まれる電子メールがシステムにより送信されます。このファイルをコンピュータに保存して、後のインポートで使します。

- 6** インポートアシスタントのステップ 3 で、ファイル内のフィールドを Oracle CRM On Demand のフィールドにマップします。少なくとも、すべての必須フィールドは CSV ファイルのカラム見出しにマップする必要があります。

インポートアシスタントでは、インポート CSV ファイルのカラム見出しがドロップダウンリストの横に表示され、ユーザーが追加したカスタムフィールドを含む、Oracle CRM On Demand の該当するエリアのすべてのフィールドが表示されます。

必要な住所フィールドがドロップダウンリストに表示されない場合は、次の表に示した対応するフィールドを選択します。

リストをフィルターするフィールド	ドロップダウンリストから選択するフィールド
Street Number (番地) 住所 1 丁目	番地/通り
区	住所 2
フロア 地区	住所 3
市/郡	市
Colonia/Section (アメリカの地区) CEDEX Code (CEDEX コード) 住所 4 URB (市街化地域) 地域区分	私書箱/並べ替えコード
MEX State (MEX の州) BRA State (BRA の州) Parish (アメリカの郡) Part of Territory (アメリカの準州) 島 都道府県 地域 Emirate (emir の管轄地域) Oblast (ロシアの州)	都道府県
島コード Boite Postale (アフリカでの郵便番号) Codigo Postal (南米での郵便番号)	郵便番号

.map ファイルを選択した場合は、フィールドが正しくマップされていることを確認してください。場合によっては、前回のインポート後に作成されたカスタムフィールドもマップする必要があります。

外部 ID については、「レコードの重複と外部 ID について」を参照してください。



**注意** : 間違ったファイルをインポート用に選択した場合は、[取消]をクリックして選択を変更します。この時点で[戻る]ボタンを使用してもキャッシュはクリアされないで、最初に選択したインポートファイルがフィールドマッピングのステップで表示されます。

**注意** : [外部固有 ID] および [マネージャの外部 ID] は、担当者とマネージャレコードの関連付けに使用される重要なフィールドです。これらのフィールドがマップされない場合、マネージャレコードは [担当者名] および [マネージャ] の各フィールドを使用して担当者に関連付けられます。[担当者名] および [マネージャ] の各フィールドを使用して関連付けを行う場合、データファイルのレコードは、より厳密な依存関係の順序に従う必要があります。

- 7 インポートアシスタントのステップ 4 で、必要に応じて画面の指示に従います。
- 8 インポートアシスタントのステップ 5 で、[終了]をクリックします。

インポートリクエストのキューを表示するには

- 1 [担当者] タブをクリックします。
- 2 [最近修正した担当者] タイトルバーの [インポート] ボタンをクリックします。
- 3 [データ&統合ツール] ページで、[インポートリクエストキュー] リンクをクリックします。  
[インポートリクエストキュー] ページには、完了予定時間などのリクエストに関する情報が表示されます。

次の表では、インポート状態について説明します。

状態	説明
完了	インポートはエラーなしで完了しました。
エラーあり	インポートは完了しましたが、エラーが発生したレコードがあります。
失敗	インポートは完了しましたが、レコードはインポートされませんでした。
エラー	エラーが発生したため、インポートは完了しませんでした。

次の表では、インポートレコードの情報について説明します。

インポートレコードの情報	説明
送信数	CSV ファイル内に含まれるレコード数。
処理数	インポートエンジンが現在までに処理したレコード数。このフィールドは、20 秒ごと、またはシステムプロセスにより設定された間隔で処理されます。
正常にインポートされた数	問題なくインポートされたレコード数。



インポートレコードの情報	説明
一部インポートされた数	インポートされたレコード数。インポートされなかったレコードが存在します。
インポートされなかった数	まったくインポートされなかったレコード数。

## 複数の取引先への担当者のリンク

1 件の担当者を複数の取引先にリンクすることができます。それには、役割その他の設定を次のように行う必要があります。

- 企業の管理者は、ユーザーの役割に「拡張された担当者および取引先の関係へのアクセスの管理」権限を追加する必要があります。
- 「担当者詳細」ページのレイアウトに取引先関連情報を追加する必要があります。ページレイアウトの変更方法については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『668ページ』」を参照してください。

レコードのリンクの詳細については、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#)『70ページ』」を参照してください。

## 担当者間の関係の追跡

担当者間の関係を追跡する場合は、「担当者関係」ページに情報を保存します。たとえば、この担当者の個人的な関係、取引関係、同業者などの影響関係を追跡する必要があるとします。

それには、まず、関係を追跡する担当者を、この担当者のレコードにリンクします（リンクする担当者の数に制限はありません）。その後、関係を定義して、その他の該当する情報を追加します。

**注：**関係の追跡機能は、**Oracle CRM On Demand** の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

**注：**企業の管理者は、担当者関係に関する追加情報を保存するカスタムフィールドを作成でき、これらのカスタムフィールドを「担当者関係編集」ページレイアウトに追加できます。その後、担当者関係レコードにアクセスできるユーザーは、カスタムフィールドの情報を表示および更新できます。

**作業前の準備。** 担当者にリンクするユーザーごとに、担当者レコードを作成します。

### 担当者間の関係を追跡するには

- 1 担当者を選択します。  
担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ の"[レコードの検索](#)"参照』を参照してください。
- 2 「担当者詳細」ページで、「担当者関係」セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
  - 担当者をリンクするには、「追加」をクリックします。
  - 情報を更新するには、既存の担当者関係の「編集」リンクをクリックします。

### 3 「担当者関係編集」 ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、担当者間の関係の追跡に使用するフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
関連担当者	「ルックアップ」アイコンをクリックし、関係および情報を追跡する担当者を選択します。これは必須フィールドです。
役割	担当者間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。  デフォルト値は、「何も指定されていません」、「子」、「弁護士」、「配偶者」、「会計士」、「アシスタント」、「投資家」、「銀行」、「同居者」、「部下」、「上司」、「既知の共同事業者」、「競合会社」、「親族」、または「要員」です。企業の管理者は、値の変更やドロップダウンリストへの値の追加を実行できます。
役割をリバース	担当者間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。  デフォルト値は、「何も指定されていません」、「子」、「弁護士」、「配偶者」、「会計士」、「アシスタント」、「投資家」、「銀行」、「同居者」、「部下」、「上司」、「既知の共同事業者」、「競合会社」、「親族」、または「要員」です。企業の管理者は、値の変更やドロップダウンリストへの値の追加を実行できます。
開始日	デフォルトは今日の日付です。このフィールドを使用して、担当者間の関係の開始日を記録できます。
終了日	このフィールドを使用して、担当者間の関係の終了日を記録できます。

## 担当者ごとの売上の追跡

担当者ごとに売上情報を追跡できます。これによって、担当者売上に基づいて売上予想を出すことができます。それには、担当者に売上レコードを追加します。

**注：**売上追跡機能は、**Oracle CRM On Demand** の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

売上レコードを担当者に追加すると、次のことが可能になります。

- 各担当者について予想されたプロダクト、製品カテゴリー、売上の追跡
- 担当者売上に基づく企業の売上予想

担当者の売上予想に基づいて企業が売上を予想する場合、次の基準を満たすレコードだけが売上予想に含められます。

- 担当者の「状態」が「オープン」、「懸案」、「クローズ」である売上レコード
- 担当者の「売上予想」フィールドにチェックマークがある売上レコード
- 商談にリンクできない売上レコード

**作業前の準備。**企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業は、商談、商談製品、取引先、担当者売上、または製品数量の予想はできますが、一度に予想できるのは、このうち **1** つのみです。企業の売上予想の方法によって、売上レコードを担当者に追加するときに入力しなければならないフィールドが決まります。

### 担当者に売上を追加するには

**1** 担当者を選択します。

担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ の"[レコードの検索](#)"参照』を参照してください。

**2** [担当者詳細] ページで、[売上] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

- 売上レコードをリンクするには、[追加] をクリックします。
- 売上情報を更新するには、既存の売上の横の [編集] リンクをクリックします。

**3** [売上編集] ページで、[売上] フィールドに必要な情報を入力し、[取引先ごとの売上の追跡](#)『204ページ』を参照します。

**注：**企業が売上予想に担当者売上を使用していない場合は、[売上] ページの [売上予想] チェックボックスを空白のままにすることをお勧めします。

**4** レコードを保存します。

## 照会の追加

照会は担当者レコードに追加できます。新しい照会を作成すると、レコードは新規見込み客レコードとして保存されます。

**注：**照会機能は、[Oracle CRM On Demand](#) の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

### 照会を追加するには

**1** 担当者を選択します。

担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ の"[レコードの検索](#)"参照』を参照してください。

**2** [担当者詳細] ページで、[照会] セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。

**3** [照会編集] ページで、必要な情報を入力します。

**4** レコードを保存します。

新規照会には、デフォルトで [承認手続中] の状況が表示されます。

## 担当者の関心事の追跡

担当者にとって関心がある製品、サービスまたは趣味を追跡できます。たとえば、投資信託やゴルフなどです。

**注：** 担当者の関心事機能は、Oracle CRM On Demand の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

### 担当者の関心事を追跡するには

- 1 担当者を選択します。  
担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ の"[レコードの検索](#)"参照 』を参照してください。
- 2 [担当者詳細] ページで、[担当者の関心] セクションまでスクロールダウンし、[追加] をクリックします。
- 3 [担当者の関心] ページで、必要な情報を入力します。
- 4 レコードを保存します。

## 担当者の分析

[担当者ホームページ] の [取引先別担当者分析] セクションには、取引先条件（地域、都道府県、業種など）に基づいて担当者の総数を分析できるグラフが表示されます。この情報から、ユーザーは担当者の分布を表示したり、取引機会が多い地域や競争力が弱い地域を特定できます。

[担当者ホームページ] のこのセクションでは、グラフ上にポインタを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを表示できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリーを変更し、同じデータを別の観点から表示できます。

## 最適コール時刻の追跡

担当者（通常、医師または別の医療提供者）へのコールに最適な時刻を記録して追跡するには、次の手順を実行して、最適なコール時刻を追加します。このレコードを作成すると、特定場所で担当者が対応可能な時間を追跡できます。

**注：** [担当者詳細] ページに [最適時刻] セクションが表示されない場合は、「[詳細ページレイアウトの変更](#)」『668ページ 』の説明に従って、このセクションを追加するか、企業の管理者に連絡してください。この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition でのみ使用できます。

### 最適コール時刻を追跡するには

- 1 [担当者詳細] ページで、[最適時刻] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
- 2 次の表で説明するフィールドに入力します。

フィールド	説明
日	計画上のコール日（月曜日など）。日を選択するにはピックリストを使用します（必須）。
開始時刻	計画上のコール開始時刻（11:00 a.m など）（必須）。

フィールド	説明
終了時刻	計画上のコール終了時刻（1:00 p.m.や 13:00 など）（必須）。
コメント	コールの説明。
住所	担当者の住所。住所を選択するには、ルックアップセクタを使用します（必須）。

- 3** レコードを保存します。

## 担当者の州免許の追加

セールス要員（製薬のセールス要員など）が担当者（医師など）に提供したサンプルの署名を検証するには、医師開業免許を使用します。医師には、医療行為を行う州において有効な医師免許が必要です。担当者の州免許レコードによって、担当者（通常、医師）の免許情報が取得されます。

担当者の州免許レコードを追加するには、次の手順を実行します。

**注：** [担当者詳細] ページに [担当者の都道府県免許] 関連項目セクションが表示されない場合は、「関連項目レイアウトのカスタマイズ」の説明に従って、関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。この機能は、**Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** でのみ使用できます。

### 担当者の州免許を追加するには

- 1 [担当者詳細] ページで、[担当者の都道府県免許] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
- 2 次の表に示す各フィールドを入力し、レコードを保存します。

フィールド	説明
担当者	この州免許レコードの担当者。通常は、医師または製薬関係の要員です。担当者を選択するには、ブックセクタを使用します。
免許証番号	担当者の免許証番号（必須）。たとえば、PS4231732 などです。
State （州）	免許証番号と関連付けられている、アメリカ合衆国の州または司法管轄区域。州を選択するには、ピックリストを使用します。たとえば、ニュージャージーの場合は [NJ] を選択します。  <b>注：</b> 司法管轄区域がアメリカ合衆国以外である場合、このフィールドは必須ではありません。
失効日	免許が失効する日付（MM/DD/YYYY）。たとえば、10/31/2009 などです。失効日を選択するには、[カレンダー] アイコンをクリックします。
状態	免許の状態（[有効] または [無効]）。ピックリストを使用して、状態を選択します。

## 担当者フィールド

〔担当者編集〕 ページでは、担当者を追加したり、既存の担当者の詳細を更新したりできます。〔担当者編集〕 ページには、ある担当者に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** 〔担当者リスト〕 ページと 〔担当者詳細〕 ページの担当者情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要担当者情報</b>	
取引先	<p>担当者がリンクされている取引先。</p> <p><b>注:</b> 担当者を複数の取引先にリンクすることができます。詳細については、「<a href="#">複数の取引先への取引先のリンク</a> 『217ページ』 の"<a href="#">複数の取引先への担当者のリンク</a>"参照」を参照してください。</p>
オプトイン	アメリカとヨーロッパで使用されるフィールドで、顧客が情報共有またはマーケティングコミュニケーションへの関与を明示的に選択していることを示します。
オプトアウト	アメリカとヨーロッパで使用されるフィールドで、顧客が情報共有またはマーケティングコミュニケーションへの <i>非関与</i> を明示的に選択していることを示します。
<b>担当者詳細情報</b>	
担当者タイプ	<p>担当者のタイプ（見込み顧客、承認済み見込み客、顧客、パートナー、クライアント、競合会社など）。</p> <p>〔クライアント〕 値は <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。</p> <p><b>注:</b> このフィールドで 〔クライアント〕 値を選択した場合、〔クライアント指定日以降〕フィールドには現在の日付が自動的に入力されます。</p>
部門	担当者の部門の名前。
マネージャ	担当者のマネージャの名前。
見込み客情報源	担当者の情報源（〔広告〕、〔ダイレクトメール〕、〔電子メール〕、〔Web サイト〕、〔その他〕など）。
ソースキャンペーン	その担当者を生成したキャンペーン。担当者が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの 〔キャンペーン〕 フィールドから自動的に挿入されます。担当者がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィ

フィールド	説明
	ールドに情報を入力できます。
アシスタント名	担当者のアシスタントの名前。
アシスタント電話番号	担当者のアシスタントの電話番号。
個人	個人の担当者であり、他のユーザーは表示できないことを示します。
電子メール送信禁止	担当者が電子メールの受信を希望していないことを示します。
学位	デフォルト値は、[PHD]、[医者]、[歯科医官]、[経営学修士]、[登録されていた看護婦]、[R.T.]、[薬剤師]、[科学のマスター]、[歯科医]、[LPN]、[公衆衛生のマスター] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
マーケットポテンシャル	デフォルト値は[高]、[中]、[低]です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
訪問頻度	デフォルト値は、[訪問なし]、[1 - 2 回/年]、[3 - 4 回/年]、[5 回以上/年] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
年度累計販売	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
ルート	デフォルト値は、[ルート 1]、[ルート 2]、[ルート 3]、[ルート 4] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
最終訪問日	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
コンタクトの最適時刻	コンタクトをとるのに最適な時間を示します。デフォルト値は、[昼下がり]、[早朝]、[夜]、[遅い午後]、[午前中]、[土曜日] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
追加情報	
[取引先住所] フィールド	プライマリ住所。担当者にリンクされている取引先から継承されます。読み取り専用です。
[担当者の住所] フィールド	<p>担当者のもう 1 つの住所。</p> <p><b>注：</b> 企業で共有住所を設定している場合、担当者住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。企業の他のユーザーは、個人の担当者の共有住所データを表示できます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。</p>

フィールド	説明
所有者	<p>担当者レコードの所有者のエイリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>〔所有者〕フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p> <p>担当者レコードは〔担当者チーム〕または〔取引先チーム〕ページを介して他のユーザーとも共有できます。レコードを他のユーザーと共有する方法の詳細は、「<a href="#">レコードの共有（チーム）</a>」『94ページ』を参照してください。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの〔詳細〕ページに〔所有者〕フィールドまたは〔ブック〕フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p>
説明	担当者に関する追加情報。このフィールドには <b>16,350</b> 文字まで入力できます。
使用可能なセクション	
現在の投資比率	デフォルト値は、〔積極的〕、〔中度〕、〔保守的〕です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
目標	デフォルト値は、〔資本保持〕、〔収入〕、〔収入/成長〕、〔バランス型〕、〔成長〕、〔積極成長率〕、〔国際的資産分散〕です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
セグメント	デフォルト値は、〔ホワイトカラー〕、〔ブルーカラー〕、〔地方/農業〕、〔量販〕、〔富裕層〕、〔高純資産〕、〔純資産 500 万ドル以上〕、〔超高純資産〕です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
経験レベル	デフォルト値は、〔なし〕、〔制限済み〕、〔良い〕、〔広範囲な〕です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
リスクプロファイル	デフォルト値は、〔保守的〕、〔中度〕、〔積極的〕です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
主要目標	デフォルト値は〔子供の教育費用として貯金〕、〔大学資金を貯蓄中〕、〔新築住宅〕、〔蓄財〕、〔相続計画〕、〔資産維持〕、〔退職〕です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
ライフイベント	デフォルト値は、〔結婚〕、〔出産〕、〔退職〕、〔離婚〕、および〔その他〕です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
投資計画期間	デフォルト値は、〔短期〕、〔中期〕、〔長期〕です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。



フィールド	説明
クラス	デフォルト値は、[ゴールド]、[シルバー]、[ブロンズ]、[トップ 100]、[トップ]、[普通]、[低]です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
負債合計	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
総純資産	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
総収入	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
総資産	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
経費総額	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
信用評点	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
未婚/既婚	デフォルト値は、[単一]、[離婚]、[既婚]、[パートナー]、[別居]、[死別]、[寡夫]です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
持家/賃貸	デフォルト値は、[所有]、[借家]です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
家屋価格	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
生年月日	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
税率等級	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
顧客 ID	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
性別	デフォルト値は、[女]および[男]です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
自営	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
クライアント指定日以降	[担当者タイプ] を [クライアント] に設定すると、現在の日付が自動的に入力されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
照会者	担当者を参照したユーザー。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。

フィールド	説明
承認日	クライアントを承認すると、現在の日付が自動的に入力されます。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
状態	担当者の状態。デフォルト値は、[有効]、[暗黙ファイル]、または[デッドファイル]です。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。
専門職	クライアントの専門職。このフィールドは、 <b>Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b> の場合のみ存在します。

## 商談

商談の各ページを使用して、商談を作成、更新、および追跡します。商談とは、ある時点で見込みのあるセールス活動で、売上予想に含めることができます。

商談を作成するには、承認済み見込み客を商談に変更するか、既存の取引先または担当者の商談を新規作成します。

商談レコードは、取引クローズまでの間、セールスパイプラインを管理するのに役立ちます。すべての商談情報は、関連する見込み客、担当者、取引先情報にリンクされた状態で、1 か所に表示されます。この情報により、商談と顧客の状況を完全に把握できます。

## 商談と売上予想について

商談は、売上につながる可能性のある取引であり、セールスプロセスにおいて特定の段階に達すると売上予想に追加されます。予想に含まれると考えられる商談または製品売上レコードの場合、レコードのクローズ日が売上予想期間内にあり、レコードが予想の参加者により所有されている必要があります。予想期間と参加者は、予想定義の一部として決定されます。予想の詳細については、「[売上予想](#)『245ページ』」を参照してください。

### 商談レコードの管理のヒント

取引クローズまでの間に商談情報を更新すると、チームメンバーとの意思の疎通が図りやすくなり、売上予想やレポートの精度を向上させることができます。[商談詳細] ページの中でも、特に次のフィールドの情報を最新の状態にしておくことが重要です。

- [売上]、[クローズ日]、[セールスステージ] は、パイプライン履歴を追跡するために必要なフィールドであり、トレンド分析と予想に使用されます。
- 商談に基づいて売上予想を行う場合は、商談レコードの[売上予想] チェックボックスをオンにします。これにより、セールスプロセスの適切な段階で商談が予想売上に追加されるようになります。製品に基づいて売上予想を行う場合は、リンクされた製品の[売上予想] チェックボックスをオンにします。

## セールスステージ

セールスプロセスは、特定のステージ（セールスステージ）によって定義されます。それぞれのセールスステージには、商談が次のセールスステージに進む前に達成する必要がある特定の活動、成果物、またはタスクがあります。進行中の商談は、セールスサイクルのステージごとに企業で明確に定義された条件に照らして評価します。

- 条件が満たされた場合、商談レコードの「セールスステージ」フィールドを更新します。
- 商談レコードの「確度 (%)」フィールドには、商談に対して選択したセールスステージに関連付けられた値がデフォルトで表示されます。この値は必要に応じて変更し、特定の商談についてそのセールスステージでの内容をよりよく反映する値にすることができます。ただし、次のセールスステージに進むと、「確度 (%)」フィールドの値は、セールスステージの変更に大量更新機能を使用されていないかぎり、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度の値に自動的に更新されます。大量更新機能を使用して、1 つ以上のレコードの「セールスステージ」フィールドの値を変更する場合、レコードの「確度 (%)」フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。
- 「予想売上」フィールドには、「売上」フィールドの値と「確度 (%)」フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。この値は、売上予想に使用されます。
- セールスサイクルにおいて次のステージの条件を反映するように、「次のステップ」フィールドの値を更新します。

**注：**セールスステージ別商談の検索時に、Oracle CRM On Demand では、セールスステージがユーザーの役割に適用可能かどうかに関係なく、セールスステージの値に対する使用可能なオプションがすべて提供されます。ユーザーの役割で使用できないセールスステージに関連付けられた商談のアクセス権が付与されている場合、ユーザーはその商談レコードを検索できます。このようなシナリオでは、ユーザーの役割でセールスステージの値を使用できない場合でも、その商談レコードに一意のセールスステージを検索条件に指定できます。

## 売上予想

Oracle CRM On Demand が売上予想を生成する場合は、売上予想の方法に従って、売上予想に入れるレコード、フィールド、およびデータを決定します。特定の条件が満たされると、次のレコードが売上予想に含まれます。

- **クローズ日。** Oracle CRM On Demand により、商談または製品売上レコードのクローズ日が売上予想期間内にあることが確認されます。
  - 企業の売上予想が商談売上に基いている場合、商談レコード（独立したもの、または製品にリンクされているもの）に、売上予想期間内のクローズ日が表示されていなければなりません。
  - 企業の売上予想が製品売上に基いている場合、製品売上レコードに、売上予想期間内のクローズ日が表示されていなければなりません。
- **予想売上。** Oracle CRM On Demand により、次のように予想売上データが計算されます。

商談売上または製品売上レコードの「予想売上」フィールドを合計し、その合計を売上予想レコードの「予想売上」フィールドに表示します。

**注：**商談の予想売上に、商談製品に基づく予想売상을正確に反映するには、「商談合計を更新」ボタンをクリックする必要があります。この機能は、企業プロフィールで「製品の確度平均を有効化」オプションがオンになっている場合のみ使用できます。この機能を使用すると、各製品売上レコードの確度（「確度 (%)」フィールドに記録される）が計算の一部として確実に含まれます。

- **パイプライン。** Oracle CRM On Demand は、パイプライン売上予想データを計算します。つまり、状況に関係なく売上予想期間内に予想されるすべての取引の商談売上または製品売上レコードの「売上」フィールドを合計し、その合計を売上予想レコードの「パイプライン」フィールドに表示します。

**注：**経常製品売上では、売上予想期間に関連する売上金額だけが含まれ、製品売上の合計は含まれません。

- **売上予想。**Oracle CRM On Demand は「売上予想」チェックボックスがオンのレコードから「売上」フィールドのデータを取得し、その合計を売上予想レコードの「売上予想」フィールドに表示します。
  - 企業の売上予想が商談に基づいている場合、「売上予想」チェックボックスがオンになっている商談レコードが含まれます。
  - 企業の売上予想が製品に基づいている場合、「売上予想」チェックボックスがオンになっている製品売上レコードが含まれます。
- 注:**「売上予想」フラグは、商談がクローズする確度が高いことを示します。このため、このフラグが選択されている場合は、対応する売上が売上予想の合計に含まれます。
- 「売上予想」フラグからは、商談または製品売上レコードが売上予想レコード全体の一部であるかどうかは判断できません。
- **確定売上 :** Oracle CRM On Demand は、セールスステージがクローズ済み/成立のレコードから「売上」フィールドを取得し、売上予想レコードの「確定売上」フィールドに合計を表示します。
  - 企業の売上予想が商談に基づいている場合、クローズ日が売上予想期間内である商談レコードが含まれます。
  - 企業の売上予想が製品に基づいている場合、スタート/クローズ日が売上予想期間内である商談レコードが含まれます。
- 注 :** 経常製品売上では、売上予想期間に関連する売上金額だけが含まれ、製品売上の合計は含まれません。

## 「商談ホームページ」の使用

商談の管理は、「商談ホームページ」から開始します。

**注 :** 企業の管理者は、「商談ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## 商談の作成

商談を作成するには、「最近表示された商談」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[商談フィールド](#)『242ページ』」を参照してください。

## 商談リストの使用

「商談リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、商談の標準のリストについて説明します。

商談リスト	フィルター
商談（全件）	ユーザーが表示できるすべての商談
クローズ済み商談（全件）	「セールスステージ」フィールドが「クローズ済み/成立」

商談リスト	フィルター
	に設定されている商談
大口商談（全件）	売上が <b>100,000</b> を超える商談
最近作成された商談	作成日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての商談
最近変更された商談	変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての商談
売上予想商談（個人）	〔売上予想〕 チェックボックスがオンの商談
商談（個人）	〔所有者〕 フィールドに自分の名前が記載されている商談
トップ商談（個人）	〔優先順位〕 フィールドが〔高〕に設定された、所有している商談
最近作成された商談（個人）	作成日順に並べ替えられた、ユーザーが作成したすべての商談
最近変更された商談（個人）	作成日順に並べ替えられた、ユーザーが変更したすべての商談

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、〔新規〕をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、〔リスト管理〕をクリックします。〔リスト管理〕ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近表示された商談の表示

〔最近表示された商談（個人）〕セクションには、最近表示した商談が表示されます。

リストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。

## 商談タスクの使用

〔オープン商談関連タスク（個人）〕セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。〔1 - 高〕、〔2 - 中〕、〔3 - 低〕などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

**注：**企業の管理者が〔優先順位〕フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの〔優先順位〕フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、〔件名〕リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている商談を確認するには、商談名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。

## レポートを使用したパイプラインの分析

「商談ホームページ」には、1つ以上のレポートセクションが表示されます（ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます）。Oracle CRM On Demand の標準エディションでは、「現四半期のパイプライン分析」セクションが表示され、パイプラインの四半期ごとの分析がチャート形式で示されます。「現四半期のパイプライン分析」セクションの使用方法については、「[パイプラインの分析](#)『238ページ』」を参照してください。

## 「商談ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、企業の管理者が「商談ホームページ」に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の「商談ホームページ」にセクションを追加できます。

### 商談ホームページにセクションを追加するには

- 1 「商談ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「商談ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。

## 商談の管理

商談を管理するには、次のタスクを実行します。

- [商談の再割当](#)『231ページ』
- [商談のパートナーおよび競合会社の追跡](#)『231ページ』
- [セールスプロセスコーチへのアクセス](#)『232ページ』
- [製品の商談へのリンク](#)『233ページ』（製品売上の追跡を可能にする）
- [パイプラインの分析](#)『238ページ』
- [商談からの特別価格リクエストの作成](#)『238ページ』
- [親商談と子商談の指定](#)『238ページ』の"[親商談および子商談の指定](#)"参照
- [商談からの取引交渉登録の作成](#)『240ページ』
- [チームメンバーでの商談売上の分割](#)『240ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#)『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#)『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#)『70ページ』
- [リストの使用](#)『78ページ』
- [レコードの共有（チーム）](#)『94ページ』
- [アセスメントスクリプトの使用](#)『111ページ』

## ■ レコードの監査証跡の表示 『117ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 商談の再割当

アクセスレベルで許可されている場合は、商談レコードの所有者またはプライマリカスタムブックを変更して、商談を手動で再割当できます。

**注：** 商談レコードは、企業の管理者が [商談] レコードタイプに対して設定したレコード所有権モードに応じて所有者またはプライマリカスタムブックに割り当てることができます（ただし、所有者とプライマリカスタムブックの両方に割り当てることはできません）。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) 『39ページ』」を参照してください。

企業で割当マネージャを使用していて、[商談] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合、ユーザーはリクエストで [商談を再割当] チェックボックスをオンにすることによって、商談を新しい所有者に再割当することもできます。

### 商談を再割当するには

#### 1 再割当する商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

#### 2 [商談詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

#### 3 [商談編集] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールドで [ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウで別のユーザーまたはブックを選択します。
- [商談を再割当] チェックボックスをオンにして割当マネージャをトリガーし、商談を再割当します。

**注：** 割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#) 『39ページ』」を参照してください。

#### 4 変更を保存します。

**注：** レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

## 商談のパートナーおよび競合会社の追跡

Oracle CRM On Demand には、商談のパートナーや競合会社に関する情報を追跡するためのエリアが用意されています。たとえば、商談 XYZ と取引している会社（取引先）や商談 XYZ に関する競合会社を追跡できます。



そのためには、最初に、パートナーまたは競合会社となる取引先を商談レコードにリンクします（パートナーまたは競合会社としてリンクする取引先の数に制限はありません）。次に、商談パートナーまたは競合会社の編集ページで、有利な点または不利な点など、パートナーまたは競合会社に関する情報を追加します。

**作業前の準備：** 商談にリンクするパートナーまたは競合会社ごとに、取引先レコードを作成します。レコードの追加方法については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」を参照してください。

### 商談のパートナー情報および競合会社情報を追跡するには

- 1 商談を選択します。  
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[商談パートナー] または [商談競合会社] セクションまでスクロールし、次のいずれかを行います。
  - 取引先をリンクするには、[追加] をクリックします。
  - 情報を更新するには、既存のパートナーまたは競合会社の横にある [編集] リンクをクリックします。
- 3 [商談パートナーの編集] または [商談競合会社の編集] ページで、必要な情報を入力します。  
次の表では、パートナーまたは競合会社の情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
商談パートナー	[ルックアップ] アイコンをクリックし、この商談のパートナーとして、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
商談競合会社	[ルックアップ] アイコンをクリックし、この商談の競合会社として、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
役割	商談とこの取引先との関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
役割を逆転	逆の関係または役割を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
開始日	このフィールドを使用して、パートナーシップの開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。これは必須フィールドです。
終了日	このフィールドを使用して、パートナーシップの失効日を記録できます。
プライマリ担当者	この商談のパートナーまたは競合会社の主要担当者。

- 4 レコードを保存します。

## セールスプロセスコーチへのアクセス

商談の各セールスステージで、企業はビジネス習慣に応じて特定の情報を収集しなければならないことがあります。企業の管理者は、ユーザーが必要な情報をすべて入力できるように、フォローアップタスクを設定し、特定の情報の入力を要求して、セールスプロセスの各フェーズでユーザーがレビューする情報を追加できます。



**注：**企業は、役割ごと、商談タイプごとに、異なるセールスプロセス（ステージ、確度、コーチ情報）を設定することができます。たとえば、製品を販売するセールス要員とサービスを販売するセールス要員がそれぞれ別々の役割にリンクされている場合、この 2 種類のセールス要員のセールスステージのオプションと、セールスプロセスコーチのガイドラインはそれぞれ異なります。

#### セールスステージに関連するコーチ情報にアクセスするには

- 1 商談を選択します。  
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[コーチ] ボタンをクリックします。
- 3 管理者が設定した情報を [プロセスコーチ] ページでレビューし、状況に応じて商談レコードを更新します。  
**ヒント：** [プロセスコーチ] ページ上で右クリックして、その情報を印刷できます。  
**注：** [便利なリソース] セクションで、さらに詳しい情報を表示するには、その行の [表示] をクリックします。
- 4 商談を更新するには [修正] をクリックして、コーチの指示に従ってレコード情報を修正します。
- 5 商談レコードを保存します。
- 6 [セールスステージ] フィールドを更新すると、必要なフィールドに入力するように求められます。また、フィールドによってはデフォルト値が含まれている場合がありますが、これらは変更することができます。
- 7 [プロセスコーチ] ウィンドウの [クローズ] をクリックします。

管理者がすでに設定している場合、レコードを保存すると、いくつかのタスクが、この商談と、商談にリンクされた取引先に追加されます。

#### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- セールスプロセス、カテゴリー、およびコーチの設定

## 製品の商談へのリンク

次の目的で製品を商談にリンクできます。

- 商談に所属する製品の追跡
- 製品売上に基づく商談売上の計算
- 製品売上または製品数量に基づく会社の売上予想

商談を作成する場合は、商談に製品をリンクすることもできます。企業の管理者が [商談編集] ページの [製品を保存 & 追加] ボタンを有効化した場合は、[製品を保存 & 追加] ボタンをクリックして新しい商談レコードを保存し、[製品売上編集] ページに直接移動できます。製品売上レコードの追加を取り消すと、Oracle CRM On Demand には、以前に保存した商談レコードの [商談詳細] ページが表示されます。

**作業前の準備。**企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業の売上予想の方法によって、製品を商談にリンクするときに選択する必要があるフィールドが決まります。

**注:**製品売上に基づいて商談売上を計算するには、[商談合計を更新] ボタンをクリックします。この機能による計算は、企業プロフィールで[製品の確度平均を有効化] オプションが有効になっているかどうかで異なります。

計算には、次の条件が適用されます。

- [製品の確度平均を有効化] オプションが有効になっている場合は、[商談合計を更新] ボタンにより、リンクされている各製品に基づいて商談売上と商談確度が更新されます。したがって、予想売上は、リンクされているすべての製品の平均確度に基づいて計算されます。
- [製品の確度平均を有効化] オプションが有効になっていない場合は、[商談合計を更新] ボタンにより、リンクされている各製品の製品売上合計に基づいて商談売上が更新されます。商談確度の値は更新されません。したがって、予想売上は、既存のパーセンテージに基づいて計算されます。

[商談合計を更新] ボタンが正確に機能するためには、[製品売上編集] ページに[数量] フィールドおよび[売上] フィールドを表示して値を設定する必要があります。企業の管理者は、これらのフィールドを使用できるようにページレイアウトをカスタマイズできます。

### 製品を商談にリンクするには

- 1 商談を選択します。  
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[商談製品売上] セクションまでスクロールダウンし、次のいずれかを行います。
  - 製品をリンクするには、[追加] をクリックします。
  - 製品情報を更新するには、既存の製品の横にある[編集] リンクをクリックします。
- 3 [商談製品売上編集] ページで、[数量]、[購入価格]、[クローズ日] の各フィールドに値を入力します。
- 4 製品が経常売上を表す場合、[反復売上情報] セクションの[頻度] フィールドと[期間数] フィールドに入力します。
- 5 企業が製品売上に基づいて売上を予想し、この製品売上レコードを、売上予想合計、予想数量、またはその両方の一部として含める場合、[売上予想] チェックボックスをオンにします。  
**注:** 企業が売上を製品ではなく商談に基づいて予想している場合は、商談製品売上レコードの[売上予想] チェックボックスをオフにすることをお勧めします。
- 6 レコードを保存します。

### リンクされている製品売上に基づいて商談売上を計算するには

- 1 商談を選択します。  
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[Product Revenues (製品売上)] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
  - 製品をリンクするには、[追加] をクリックします。

- 製品情報を更新するには、既存の製品の横にある「編集」リンクをクリックします。インライン編集が有効になっている場合、「商談詳細」ページの「Product Revenues（製品売上）」のフィールドをインライン編集できます。関連情報セクション内のフィールドの編集の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#)『77ページ』」を参照してください。

- 3 「商談製品売上編集」ページで、「数量」、「購入価格」、「開始/終了日」の各フィールドに値を入力します。
- 4 製品が経常売上を表す場合、「反復売上情報」セクションの「頻度」フィールドと「期間数」フィールドに入力します。
- 5 レコードを保存します。
- 6 「商談詳細」ページで、「商談製品売上」セクションの「商談合計を更新」をクリックします。  
これで、リンクされた各製品の製品売上の合計が計算され、商談の「売上」フィールドと「予想売上」フィールドに表示されます。

#### 製品売上レコードに基づいて企業の売上予想を行うには

- 1 商談を選択します。  
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。
- 2 「商談詳細」ページで、「商談製品売上」セクションまでスクロールし、次のいずれかを行います。
  - 製品をリンクするには、「追加」をクリックします。
  - 製品情報を更新するには、「編集」をクリックします。インライン編集が有効になっている場合は、「商談詳細」ページの「商談製品売上」のフィールドをインラインで編集できます。関連情報セクション内のフィールドの編集の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#)『77ページ』」を参照してください。
- 3 「商談製品売上編集」ページで次の操作を行います。
  - a 「数量」、「購入価格」、「開始/終了日」の各フィールドに値を入力します。
  - b 「開始/終了日」フィールド内の日付が、売上予想期間内であり、そのレコードが売上予想の参加者により所有されていることを確認します。
  - c 「売上予想」チェックボックスをオンにして、このレコード情報を売上予想合計に入れることを示します。
  - d 製品が経常売上を表す場合、「反復売上情報」セクションの「頻度」フィールドと「期間数」フィールドに入力します。
- 4 レコードを保存します。

**注：**販売されない関連付けられている「開始/終了日」を更新し、その製品の「製品売上」ページの「売上予想」チェックボックスをオフにして、その製品の売上が企業の売上予想に加算されないようにすることができます。また、ある商談にリンクされている製品が保留になった場合、その製品を商談から削除して、その製品について別の商談を作成することにより、その製品の売上が売上予想に含まれないようにすることもできます。

## 商談製品売上のフィールド

次の表では、製品売上のフィールド情報について説明します。管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

**注意：**企業が製品に基づいて売上予想を行っている場合は、製品売上に入力する情報がその計算に影響を与えることがあります。

フィールド	説明
<b>主要な製品情報</b>	
製品名	企業の管理者によって「オーダー可」のマークが付けられた製品だけを選択できます。この商談に製品をリンクすると、これらのフィールドは、「製品カテゴリー」、「パーツ番号」、「タイプ」、「状態」、および「説明」の製品定義からコピーされます。
数量	顧客がオーダーした単位数。経常製品では、経常期間ごとの製品の数量を入力します。たとえば、月ごとに <b>10</b> 個のプリンタカートリッジを配送する場合は、ここに <b>10</b> と入力します。
購入価格	製品価格。
売上	購入価格を掛けた数量。売上は上書きできません。このフィールドは、商談製品の売上予想に反映されます。
製品カテゴリー	製品定義とともに継承されるカテゴリー。読み取り専用です。
パーツ番号	製品定義とともに継承される番号。読み取り専用です。
タイプ	製品定義とともに継承されるタイプ。読み取り専用です。
状態	製品定義とともに継承される状態。読み取り専用です。
説明	製品に関する追加情報。 <b>250</b> 文字に制限されます。
<b>経常売上情報</b>	
開始/終了日	<p>この日付は、商談のクローズ日から継承されます。製品売上項目については、この日付は予想終了日になります。経常製品については、この日付は開始日になります。終了日が月の最終日で、開始日が月の中旬になっている経常製品の場合は、経常価格全体について <b>1</b> つのレコードを追加し、割り当てられたオーダーについて別のレコードを追加します。</p> <p>例：企業に対する用紙の供給を <b>5 月 15 日</b> に開始します。その後は、その年の終わりまで、毎月の最終日に <b>\$500</b> 相当の用紙を配送します。</p> <p>月の中旬のオーダーの場合は、次の値の製品レコードを追加します。          売上 = <b>\$250</b>          数量 = <b>1</b></p> <p>経常オーダーの場合は、次の値の別の製品レコードを追加します。          売上 = <b>\$500</b>          数量 = <b>1</b>          頻度 = 毎月          期間数 = <b>7</b> (6 月から 12 月まで)</p>

フィールド	説明
頻度	<p>経常製品の頻度。</p> <p>隔週とは、2 週間に 1 度を意味します。</p> <p>このフィールドに入力した場合は、[期間数] フィールドにも入力する必要があります。</p>
期間数	<p>経常製品売上の期間数。経常売上では、最大 260 の期間がサポートされます。期間の合計数に対応する時間の長さは、（[頻度] フィールドで）選択した頻度に基づいて変換します。たとえば、経常売上の頻度が毎週の場合、最大 5 年分の売上を追跡できます。</p> <p><b>注:</b>このフィールドに入力した場合は、[頻度] フィールドにも入力する必要があります。</p>
<b>セールス情報</b>	
セールスステージ	読み取り専用です。商談から実行されるセールスステージ。
確度	<p>製品の販売が成功する確度。このフィールドの初期値は、商談のセールスステージから取得されます。この値は必要に応じて変更し、特定の製品の情報をよりよく反映する値にすることができます。</p> <p>次のセールスステージに進むと、商談レコードの[確度 (%) ] フィールドの値には、新しいセールスステージに関連付けられた値がデフォルトで表示されます。一方、製品の[確度 (%) ] フィールドの値は変わりません。</p> <p><b>注:</b> 1 つ以上の商談に対するセールスステージを変更するために大量更新機能が使用される場合、商談の[確度 (%) ] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。</p>
予想売上	[売上] フィールドの値と[確度 (%) ] フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。
取引先	商談にリンクされた取引先。読み取り専用です。
所有者	<p>この商談に割り当てられたユーザー。この値は商談所有者の値としてデフォルト設定されます。商談所有者を後で変更してもこのフィールドには反映されません。</p> <p>一般に、所有者は、レコードの詳細情報を更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび[ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行する売上予想およびレポートに含まれるレコードは異なります。</p> <p>各レコードの所有者は 1 人だけです。ただし、商談レコードは[商談チーム] または[取引先チーム] ページを介して他の従業員とも共有できます。手順については、「<a href="#">レコードの共有（チーム）</a>」『94 ページ』を参照してください。</p>
売上予想	この製品を売上予想の合計に入れることを示します。

## パイプラインの分析

標準エディションの Oracle CRM On Demand では、[商談ホームページ] の [現四半期のパイプライン分析] セクションに、パイプラインの四半期別分析がグラフ形式で表示されます。この分析を使用すると、商談と課題の識別に役立ちます。[商談ホームページ] のこのセクションでは、グラフ上にポインタを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを確認できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリーを変更し、商談と売上の様々な分析レポートを表示できます。たとえば、地域別の商談数を表示する分析を作成できます。

次のいずれかの操作を実行することもできます。

- この分析を使用して、取引がセールスサイクルのどこにあるのかを確認できるため、必要なときにアクションを取ることができます。
- ステージの平均日数別にフィルターして、取引が停止しているかどうかと、どこで停止しているかを確認できます。
- 商談数別にフィルターして、セールスサイクルの各ステージに存在する商談の数を確認できます。
- 各ステージの取引のリストを表示して、注意が必要な分野に焦点を当てることができます。
- パイプラインダッシュボードに移動して、パフォーマンス全体を履歴および比較の観点から見ることができます。

## 商談からの特別価格リクエストの作成

特別価格リクエストは商談から作成できます。

注：この機能は、**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** でのみ使用できます。

**作業前の準備：**標準アプリケーションでは、商談の特別価格リクエストは表示されません。このリクエストを [商談詳細] ページに追加するには、企業の管理者が商談に関連する情報への読み取り専用アクセス権をユーザーの役割に付与する必要があります。その後で、[商談詳細] ページの [レイアウトを編集] リンクをクリックし、関連情報セクションとして [特別価格リクエスト] を追加します（「[詳細ページレイアウトの変更](#)」『668ページ』を参照してください）。

### 商談の特別価格リクエストを作成するには

- 1 商談を選択します。  
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ』を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[特別価格リクエスト] 関連情報までスクロールダウンし、[新規] をクリックします。
- 3 [特別価格製品詳細] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。  
各フィールドの詳細は、「[特別価格製品のフィールド](#)」『404ページ』を参照してください。

## 親商談および子商談の指定

親子関係を指定することによって、複数のコンポーネントがある商談などの商談階層を示すことができます。子商談から親商談を作成するか、または親商談から子商談を作成できます。

関連サブ商談がある親商談を削除した場合、親レコードと子レコード間の関連は削除されますが、子商談はアクティブなレコードのまま残ります。後で「[削除項目](#)」ページから親商談が復元された場合、「[親商談の外部固有 ID](#)」フィールドには子商談レコードが挿入されたままとなります。

子商談を新しい親商談レコードに関連付けた場合、「[親商談 ID](#)」、「[親商談](#)」および「[親商談の外部固有 ID](#)」フィールドには新しい親の値が挿入されます。元の親商談レコードが復元された場合、子レコードには再度関連付けられません。

1 つの子商談が削除された場合、親商談とその他の子商談はアクティブなレコードのまま残り、削除された子商談は「[削除項目](#)」ページに移動します。削除された子商談は親商談の「[サブ商談](#)」関連情報リストに表示されなくなりますが、「[親商談 ID](#)」、「[親商談](#)」および「[親商談の外部固有 ID](#)」フィールドの値には削除された子商談レコードが挿入されたままとなります。

次の手順では、親商談および子商談を指定する方法について説明します。

### 親商談を指定するには

- 1 子商談にする商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ』を参照してください。

- 2 「[商談詳細](#)」ページで、「[編集](#)」ボタンをクリックします。
- 3 「[商談編集](#)」ページで、「[親商談](#)」フィールドの横にある「[ルックアップ](#)」アイコンをクリックします。
- 4 「[ルックアップ](#)」ウィンドウで、親商談を選択または作成します。
- 5 レコードを保存します。

### 子商談を指定するには

- 1 親商談にする商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ』を参照してください。

- 2 「[商談詳細](#)」ページで、「[編集](#)」ボタンをクリックします。
- 3 「[商談編集](#)」ページで、「[サブ商談関連項目](#)」リストの横にある「[新規](#)」ボタンをクリックします。
- 4 「[ルックアップ](#)」ウィンドウで、子商談を選択または作成します。
- 5 レコードを保存します。

### 親商談階層を切断または削除するには

- 1 子商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ』を参照してください。

- 2 「[商談詳細](#)」ページで、「[編集](#)」ボタンをクリックします。

- 3 「親商談」フィールドで、現在の値を削除し、新しい値を入力するか、または「ルックアップ」アイコンを使用して新しい値を選択します。
- 4 レコードを保存します。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの検索](#) 『45ページ』
- [商談フィールド](#) 『242ページ』

## 商談からの取引交渉登録の作成

取引交渉登録は商談から作成できます。

注：この機能は、**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** でのみ使用できます。

**作業前の準備：**標準的なエディションの Oracle CRM On Demand では、「商談詳細」ページに、「取引交渉登録」セクションが表示されません。このセクションを「商談詳細」ページに追加するには、企業の管理者が商談に関連する情報への読み取り専用アクセス権をユーザーの役割に付与する必要があります。その後、「商談詳細」ページの「レイアウトを編集」リンクをクリックし、関連情報セクションとして「取引交渉登録」を追加します（「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください）。

### 商談から取引交渉登録を作成するには

- 1 商談を選択します。  
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 「商談詳細」ページで、「取引交渉登録」関連情報までスクロールダウンし、「新規」をクリックします。
- 3 「取引交渉登録編集」ページで、必要な情報を入力します。  
各フィールドの詳細は、「[取引交渉登録のフィールド](#) 『380ページ』」を参照してください。既存の取引交渉登録と既存の商談の関連付け、およびそれらの既存の関連付けの変更については、「[取引交渉登録と商談の関連付け](#) 『377ページ』」を参照してください。

## チームメンバーでの商談売上の分割

商談の売上は、商談チームメンバー間で分割できます。「商談売上」売上予想タイプでは、これらの売上分割を使用して、商談レコードに記録する売上を計算します。売上予想の詳細は、「[売上予想](#) 『245ページ』」および「[商談と売上予想について](#) 『226ページ』」を参照してください。商談チームの詳細は、「[商談チームについて](#) 『242ページ』」を参照してください。



### 商談売上をチームメンバー間で分割するには

- 1 商談を選択します。  
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[商談チーム] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
  - チームメンバーを追加するには、[ユーザーを追加] をクリックします。
  - チームメンバー情報を更新するには、[ユーザーを編集] をクリックします。
- 3 [商談チーム - ユーザーを編集] ページで、次の操作を行います。
  - a [分割 %] フィールドなどの必須フィールドに、各チームメンバーの情報を入力します。
  - b (オプション) チームメンバー間で分割割合を均等にして分配するには、[展開分割] ボタンをクリックします。
  - c (オプション) [分割売上] と [合計] を再計算するには、[合計を更新] ボタンをクリックします。

**注：**企業プロフィールで[商談売上分割の有効化]が選択されていない場合、[合計を更新] ボタンと[展開分割] ボタンは表示されません。「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。
- 4 レコードを保存します。

### 商談チームのフィールド

次の表では、商談チームの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
分割 %	このフィールドには、各チームメンバーの売上の割合が表示されます。デフォルトの値は、商談の所有者に <b>100%</b> 、他のチームメンバーに <b>0%</b> です。
分割売上	これは計算フィールドで、読み取り専用です。分割売上は、商談売上を分割割合(%)で乗算して計算されます。
ユーザー役割	チームメンバーと商談チーム間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
商談アクセス	チームメンバーによる商談レコードへのアクセスを指定します。これは必須フィールドです。

## 商談チームについて

取引先、担当者、商談などの一部のレコードタイプでは、ユーザーのチームでレコードを共有できます。ユーザーがレコードを共有できるようにするには、最初に、選択したレコードのチームにユーザーを追加します。次に、該当のレコード、および指定されたリンク先レコードに対するユーザーのアクセスレベルを指定します。

商談チーム、取引先チーム、および商談レコードへのアクセスについては次の点に注意してください。

- [企業プロフィール] ページで [親チーム継承の有効化] チェックボックスを選択した場合は、商談を取引先にリンクすると、取引先チームのメンバーがその商談チームに自動的に追加されます（同様に、担当者を取引先にリンクすると、取引先チームのメンバーが自動的にその担当者チームのメンバーになります）。
- 商談レコードが取引先にリンクされているときに、ユーザーを商談チームに自動的に追加しない場合は、[企業プロフィール] ページの [親チーム継承の有効化] チェックボックスがオフであることを確認してください。これによって、取引先チームメンバーは商談チームに自動的に追加されなくなります。

ユーザーは、次の方法で商談チームに追加できます。

- レコードの [詳細] ページにある [ユーザーを追加] ボタンをクリックします。
- 割当マネージャを使用します。詳細は、「割当ルールについて」を参照してください。
- グループを使用します。詳細は、「グループの管理」を参照してください。

取引先にリンクされている商談へのアクセス権がユーザーにないことを確認するには、そのユーザーにアクセス権が付与されていないことを、次の 1 つ以上の方法を使用して確認する必要があります。

- 該当するユーザーは商談チームのメンバーではない。
- 該当するユーザーの部下は、商談チームのメンバーではない。
- 該当するユーザーは、商談へのアクセス権がある別のユーザーの委任元ではない。
- 該当するユーザーがメンバーであるブックまたはサブブックには、商談がない。
- 該当するユーザーには、商談レコードに対する役割設定からのアクセス権がない。
- 取引先関連商談のレコードタイプのアクセスレベルが、[アクセスなし] および [プライマリの継承] 以外のオプションに設定されている。

## 商談フィールド

[商談編集] ページでは、商談を追加したり、既存の商談の詳細を更新したりできます。[商談編集] ページには、ある商談に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** [商談リスト] ページと [商談詳細] ページの商談情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

**注意:** 入力した商談情報は自社の売上予想に影響することがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要商談情報</b>	
商談	商談の名前。
取引先	商談にリンクされた取引先。
親商談	商談にリンクされた親商談。
セールスステージ	<p>セールスプロセスのステージ（承認済み見込み客、ビジョン構築、ショートリスト、選択済み、交渉、クローズ済み/成立、クローズ済み/失敗など）。</p> <p><b>注：</b>次のセールスステージに進むと、[確度 (%) ] フィールドの値は、大量更新機能を使用してセールスステージを変更していないかぎり、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度の値に自動的に更新されます。大量更新機能を使用して、1 つ以上のレコードの [セールスステージ] フィールドの値を変更する場合、レコードの [確度 (%) ] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。</p>
次のステップ	この商談に対して次に実行する必要があるアクション。
売上	<p>商談の売上金額。デフォルト値はゼロです。この値は、商談売上の売上予想に反映されます。</p> <p><b>注：</b>このフィールドに指定されたデフォルト値または事後デフォルト値は、すべて無視されます。</p>
クローズ日	商談のクローズ予定日。デフォルトでは、クローズ日は作成日と同じ日に設定されます。クローズ日は売上予想の生成で使用されるため、商談が別の日にクローズする場合は、[クローズ日] フィールドを変更する必要があります。
売上予想	このチェックボックスがオンの場合、商談が売上予想計算に含まれることを示します。
<b>セールス詳細情報</b>	
状態	この商談の状態（保留中、不成約、成約など）。
優先順位	商談の優先順位レベル（高、中、低など）。
見込み客情報源	情報源のカテゴリ（ [広告] 、 [ダイレクトメール] 、 [電子メール] 、 [イベント-セミナー] 、 [イベント-トレードショー] 、 [イベント-その他] 、 [リスト-購入] 、 [リスト-レンタル] 、 [パートナー] 、 [照会-従業員] 、 [照会-外部] 、 [Web サイト] 、 [その他] など）。
ソースキャンペーン	その商談を生成したキャンペーン。商談が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの [キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。商談がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。

フィールド	説明
確度 (%)	<p>指定したクローズ日に指定した売上で取引がクローズする確率を表すパーセンテージ。          [確度 (%)] フィールドは、選択したセールスステージに対するデフォルトの確度の値に基づいています。</p> <p>[確度 (%)] フィールドの値は必要に応じて変更し、特定の商談についてそのセールスステージでの内容をよりよく反映する値にすることができます。ただし、商談に対して新しいセールスステージを選択した場合、[確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度の値に自動的に更新されます。</p> <p><b>注：</b>大量更新機能を使用して、1 つ以上の商談レコードの [セールスステージ] フィールドの値を変更する場合、レコードの [確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに対するデフォルトの確度 (%) に更新されません。セールスステージの更新時に商談の確度 (%) を変更するには、各レコードでセールスステージを個別に更新するか、<b>Web</b> サービスを使用して更新する必要があります。</p>
予想売上	<p>[売上] フィールドの値と [確度 (%)] フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。[確度] フィールドのパーセンテージを小さくすると、売上予想に算入される期待値が小さくなります。</p>
成約/不成約の原因	<p>商談が成約または不成約になった原因 ([設置ベース]、[価格]、[関係]、[業績]、[現行プロジェクトなし]、[予算なし]、[未承認]、[競合他社]、[決裁権なし]、[その他] など)。</p>
追加情報	
所有者	<p>商談レコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが [レポート] ページや [ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>商談レコードは [商談チーム] または [取引先チーム] ページを介して他のユーザーとも共有できます。レコードを他のユーザーと共有する方法の詳細は、「<a href="#">レコードの共有 (チーム)</a>」『94ページ』を参照してください。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p>
商談を再割当	<p>商談を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が商談割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、<b>Oracle CRM On Demand</b> で割当マネージャがトリガーされます。これにより商談が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39</p>

フィールド	説明
	<p>ページ 』」を参照してください。</p> <p><b>注:</b> レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルール複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。商談の場合、商談チームメンバー数やレコードに関連付けられている取引先数および担当者数によっても、この処理時間は変化します。レコードが再度割り当てられると、所有者名は変更されます。</p>
説明	<p>商談に関する追加情報。たとえば、商談の説明として、製品への関心（「500 個」）や取引先（「Acme 社」）などを入力します。このフィールドには 16,350 文字まで入力できます。</p>

## 売上予想

売上予想の各ページを使用して、売上予想を確認、調整、および提出します。売上予想とは、一定期間における予想売上上の保存済みスナップショットです。*Oracle CRM On Demand* では、各四半期ごとに売上予想が計算され、決算月ごとに算出されます。

手動で計算され内容が不正確になる場合もある売上予想でも、*Oracle CRM On Demand* を使用することにより、売上予想の計算が自動化されます。売上予想により、企業は、販売戦略を立てることができます。また、予想セールスやセールス目標に対する四半期の進捗状況に関する正確な最新情報がマネージャに提供されることにより、企業は、将来のビジネスニーズを特定することもできます。個々のセールス要員が統計情報をまとめる必要はありません。セールス要員は、いつ自分の売上予想にレコードを含めるかを決定するだけで済みます。残りのプロセスは自動的に処理されます。

企業は、次のいずれかに基づいて売上予想を行うことができます。

- 商談売上
- 商談にリンクされた商談製品売上および数量
- 取引先売上
- 担当者売上

売上予想スナップショットには、売上予想済みの商談、製品、または売上情報と調整済みの売上予想合計が保存され、ユーザーやマネージャは売上予想トレンドを確認したり評価したりできます。さらに、保存済みの売上予想を表示して、チームが現在従事している商談の履歴を調べることができます。

企業は、売上予想が週単位または月単位で実行されるように設定できます。*Oracle CRM On Demand* は、ホスト施設のタイムゾーンで指定された日付の開始時間（深夜 12 時 1 分）に売上予想を自動的に生成し、[ホームページ (個人)] に警告を表示します。この警告を受信した後に、売上予想を確認し、新しい計算済みパイプライン、売上予想、確定売上を目標情報に対して分析できます。

予定された次の売上予想が生成される 1 時間前に、現在の売上予想は自動的にアーカイブされ、編集できなくなります。

## [売上予想ホームページ] の使用

[売上予想ホームページ] から売上予想の管理を開始します。このページには、自分に関連のある売上予想の要約情報が表示されます。

次の 2 つの方法を用いて、[売上予想ホームページ] に表示されるレコードを制限できます。

- 特定の売上予想を探すには、レコードを並べ替える基準となるカラム見出しをクリックしてから、アルファバーの文字を 1 文字クリックして、その文字で始まるレコードのみ表示します。また、テキストフィールドに文字を入力し、[ジャンプ] をクリックして、入力した文字で始まるレコードを検索することもできます。売上予想をすべて表示する場合は [すべて] リンクをクリックします。

- 表示レコード数。このフィールドの値を調整して、売上予想概要リストに表示するレコードの数を増減します。

[売上予想ホームページ] には、一番新しい売上予想を先頭に、売上予想が作成された日付に基づいて売上予想が一覧表示されます。また、次のような重要な情報の概要も表示されます。

- 売上予想の現在の状態が示されます。適切に完了している売上予想は [有効] になっています。状態が [提出済み] になっている売上予想は、管理者によるレビュー待ちであることを示しています。
- パイプライン売上は、個々のレコードの [売上予想] チェックボックスの設定やセールスステージに関係なく、すべてのレコードの売上を合計したものです。パイプライン売上は、取引先または担当者の売上予想には適用できません。
- 売上予想は、[売上予想] チェックボックスがオンになっているすべてのレコードの総売上と等しくなります。
- 確定売上は、セールスステージ値が [クローズ済み/成立] のすべての商談または製品売上の売上合計と等しくなります。取引先売上および担当者売上については、状態フィールド値が [クローズ] の場合、確定売上の計算に使用されたレコードが含まれます。確定売上は、そのレコードの開始/終了日に基づく売上予想期間に関係する売上額として認識されます。

## 売上予想の管理

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- [売上予想の確認](#) 『247ページ』
- [売上予想の更新](#) 『249ページ』
- [別の通貨を使用した売上予想の表示および編集](#) 『250ページ』
- [売上予想履歴の表示](#) 『250ページ』
- [売上予想の提出](#) 『251ページ』
- [売上予想の解除](#) 『251ページ』
- [目標の管理](#) 『252ページ』
- [チームの売上予想の管理](#) 『253ページ』

**注:** 売上予想は、ユーザー役割とレポート階層に依存します。売上予想を作成するには、売上予想役割として指定されているユーザー役割があるユーザー全員のユーザーレコードの状態がアクティブである必要があります。また、各ユーザーレコードでマネージャが指定されている必要もあります。マネージャは、[上司] フィールドまたは [上司 (エイリアス)] フィールドのいずれか（どちらのフィールドがユーザーページレイアウトに表示されるかによって決まる）で指定します。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』

- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想フィールド](#) 『256ページ』
- [\[売上予想ホームページ\] の使用](#) 『246ページ』
- ユーザーの設定
- ユーザーのセールス目標の設定
- [レポート](#) 『711ページ』

## 売上予想の確認

売上予想は、企業のビジネスプロセスに応じて、週ごとまたは月ごとに自動的に生成されます。新しい売上予想が生成されるたびに、ユーザーの [ホームページ (個人)] に警告が送信されます。通知を受信した後、売上予想を確認してください。売上予想を確認するときに、売上予想概要の月が企業の会計カレンダー定義に合わせて調整されます。**4-4-5**、**5-4-4** などの会計カレンダー、またはカスタム会計カレンダーを使用している場合、企業の売上予想期間は必ずしもグレゴリオ暦に対応していません。したがって、[商談] が 6 月のカレンダー月にある場合でも、6 月の会計月の一部として予想されるという意味ではありません。カスタム会計カレンダーの詳細は、「[会計カレンダーについて](#)」を参照してください。

**注：** カスタム会計カレンダーを使用する場合、売上予想期間は、企業の管理者が定義した会計年度および会計月にに基づきます。

### 売上予想を確認するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。  
[売上予想ホームページ] には、[状態]、[パイプライン]、[確定売上] を含む売上予想の概要情報が表示されます。売上予想の概要は、状態、売上予想日、または所有者 (マネージャのみ) によって並べ替えることができます。パイプラインは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。
- 2 [売上予想ホームページ] で、確認する売上予想の [売上予想日] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想詳細] ページで、次のセクションの情報を確認します。
  - **売上予想概要：** ここには、四半期および月別の売上予想がまとめられます。売上予想概要リストには、目標、確定売上、目標%、売上予想額、ベストケース、パイプライン、および予想売上に関する情報が表示されます。概要リストは、月で並べ替えることができます。



**月別概要（チーム）**：ここには、各チームメンバーの売上予想のリストが表示されます。マネージャは、売上予想月、目標%、売上予想額、確定売上、ベストケース、パイプライン、および最終更新日を所有者エイリアス（チームメンバー）別に確認できます。チーム概要ページの特定のチームメンバーの行をドリルダウンすると、そのユーザーの売上予想詳細ページを開くことができます。このページには、チームメンバー個人の売上予想概要と、[商談（個人）]、[売上（個人）]、[My Products（製品（個人））]の各セクションに予想売上が表示されます。

**注**：売上予想タイプが取引先売上と担当者売上の概要セクションには、パイプライン、ベースケース、または売上予想額は含まれません。

- **チームプロダクト概要**：（商談製品売上予想タイプのみ）ここには、各チームメンバーの売上予想製品のリストが表示されます。マネージャは、確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上进行を所有者エイリアス（チームメンバー）と製品別に確認できます。[チームプロダクト概要]の特定のチームメンバーの行をドリルダウンすると、そのユーザーの売上予想詳細ページを開くことができます。ここでは、そのユーザー個人の売上予想概要と製品別の売上予想数量が、[プロダクト（個人）]セクションに表示されます。

**注**：[売上予想詳細]ページには、チームのレコードが5つだけ表示されます。すべてのレコードを確認するには、[月別概要（チーム）]セクションの[リストを全表示]リンクをクリックします。

- **商談（個人）**：売上予想タイプが商談売上である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。ここには、現在の商談のリストが表示され、商談について売上予想されているかどうかが表示されます。また、各商談について、クローズ日、取引先名、売上額、現在のセールスステージ、および次のステップが指定されていれば、それぞれ表示されます。
- **売上（個人）**：売上予想タイプが商談製品売上、取引先売上、または担当者売上である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。ここには、現在の売上のリストが表示され、その売上レコードが所有者によって売上予想対象となっている（売上予想フラグが選択されている）かどうかが表示されます。また、そのユーザーが入力した各売上レコードについて、開始/終了日、製品名、売上額、および取引先名も表示されます。

[売上（個人）]セクションには、売上予想対象の売上タイプによってその他のカラムが表示される場合があります。

商談製品売上予想の場合、次のカラムが表示されます。

- 商談名
- セールスステージ

取引売上および担当者売上の場合、次のカラムが表示されます。

- 製品カテゴリー
- 状態
- 担当者名

- **プロダクト（個人）**：売上予想タイプが商談製品である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。売上予想対象の各製品の行に、対応する製品カテゴリー、確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上が表示されます。これらの値は、選択されたユーザーの売上予想の全売上予想対象商談の合計になります。特定の製品に関連付けられている売上予想対象商談を表示するには、製品名をクリックします。

**注**：売上予想タイプが商談製品である場合、[製品カテゴリー]フィールドをクリックすると、特定の製品カテゴリー内のすべての売上予想対象商談を表示できます。

売上予想で使用される、売上予想情報セクションの[タイプ]フィールドに基づく売上予想タイプを確認できます。



## 別の通貨を使用した売上予想の表示および編集

表示単位通貨換算機能により、売上予想の表示に使用する通貨を指定できます。別の通貨での売上予想の表示および編集の詳細については、「[別の通貨を使用した売上予想の表示および編集](#)『250ページ』」を参照してください。

## 売上予想の更新

売上予想とは、特定期間の売上データのスナップショットです。商談または売上レコードが更新された場合、現在の未提出の売上予想について一部値を更新して、最新情報を反映する売上予想を作成することができます。それから、[売上予想概要] セクションでこれらのレコードを調整して、生成される売上をより正確に反映させることができます。

売上予想額に算入されているレコード値を更新してから売上予想合計を再計算すると、より一貫性の高い売上予想を行うことができます。[売上]、[クローズ日]、[セールスステージ]、[確度]、[売上予想]、[数量]、[状態]の各フィールドを更新すると、売上予想の値が変化することがあります。

### レコード値を更新し、売上予想額を更新するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。  
[売上予想ホームページ] には、一番新しい売上予想を先頭に、作成された日に基づいて売上予想が一覧表示されます。
- 2 [売上予想ホームページ] で、更新する売上予想の [売上予想日] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想詳細] ページの [商談 (個人)]、[売上 (個人)]、[My Products (製品 (個人))] の各セクションで、変更するレコードの [商談名]、[開始/終了日]、または [製品] リンクをクリックします。
- 4 詳細ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [編集] ページで、商談と売上レコードの値を更新し、[保存] をクリックします。
- 6 [売上予想詳細] ページに戻り、レコードの行で [更新] リンクをクリックします。
- 7 [売上予想詳細] ページで、[ロールアップ] をクリックします。

売上予想概要の合計が、変更した商談または売上レコードに基づいて更新されます。

**注：** 売上予想概要の商談または売上レコードの更新を取得するには、[ロールアップ] をクリックします。

[ロールアップ] をクリックすると、売上予想概要合計への以前の調整が、商談または売上レコードから取得された新しい値で上書きされます。したがって、レコードの更新後でも、販売予想をより正確に反映するように売上予想概要を調整する必要がある場合があります。

## 売上予想の合計の調整

セールス要員やマネージャは、専門的な判断に基づいた値を反映して売上予想が自動生成されるように、現在の売上予想対象の売上を月ごとに詳細に調整できます。次の売上予想概要フィールドを調整できます。

- 売上予想
- ベストケース

**注：**売上予想の所有者のみが売上予想の合計を調整できます。

#### 売上予想の合計を調整するには

- 1 「売上予想」タブをクリックします。
- 2 「売上予想ホームページ」で、調整する売上予想レコードの「売上予想日」リンクをクリックします。
- 3 「売上予想概要」セクションで、「編集」をクリックします。
- 4 「Forecast Edit (売上予想編集)」ページで、「売上予想」フィールドまたは「ベストケース」フィールドに、調整した売上値を入力します。
- 5 「合計を更新」をクリックして調整した値を確認し、「保存」をクリックします。

**注：**ベストケースの売上は、取引先または担当者の売上予想には適用できません。

## 別の通貨を使用した売上予想の表示および編集

通貨換算の表示機能により、売上予想を表示する通貨を指定できます。デフォルトでは、売上予想はユーザーのネイティブ通貨（ユーザープロファイルで選択したデフォルト通貨またはユーザーの会社のデフォルト通貨）で表示されます。複数の経済圏で商談を管理している場合は、選択した通貨で売上予想を編集することもできます。

売上予想をユーロ（EUR）で表示しながら編集する場合は、売上予想の値をユーロで入力できます。編集済みの売上予想を保存すると、会社のデフォルト通貨に変換されて保存されます。

#### 別の通貨を使用して売上予想を表示するには

- 1 「売上予想」タブをクリックします。
- 2 「売上予想ホームページ」で、確認する売上予想の「売上予想日」リンクをクリックします。
- 3 「売上予想詳細」ページで、「売上予想概要」タイトルバーの「View In (表示単位)」リストから通貨を選択します。

表示単位の通貨の値は、デフォルトでユーザープロファイルの通貨を表示します。ユーザープロファイル通貨が定義されていない場合、「View In (表示単位)」セレクトにはデフォルトで会社の通貨が表示されます。ユーザーの会社で有効なすべての通貨を選択できます。

表示単位の通貨を選択すると、売上予想の値が、保存されていた売上予想通貨（会社の通貨）から選択された表示単位の通貨に、売上予想日の為替レートで変換されます。

売上予想レコードをドリルダウンしたり、売上予想日の有効な為替レートが定義されていない表示通貨を選択したりすると、売上予想は会社のデフォルト通貨で表示され、通知メッセージが表示されます。

## 売上予想履歴の表示

売上予想の履歴を表示して、一定期間における傾向を分析することができます。

### 売上予想履歴を表示するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] セクションで、レコードを並べ替える基準とする列見出しをクリックします。
- 3 売上予想、パイプライン、および確定売上の一定期間の傾向を確認します。

## 売上予想の提出

売上予想作成の最後のステップでは、レビューのために上司に売上予想を提出します。会社の売上予想に含める必要がある金額が自分の売上予想に含まれている場合、その売上予想を提出する必要があります。

**注：**上司は、自分の部下の売上予想を提出できます。このオプションは、売上予想定義の設定時に選択する必要があります。このオプションを選択しない場合、上司は、自分の部下全員が売上予想を提出するまで自分の売上予想を提出できません。

いったん提出された売上予想は編集できません。提出した後に売上予想を調整することが必要になった場合には、上司または管理者がまずそのレコードをアンロック（解除）する必要があります。詳細については、「[売上予想の解除](#) 『251ページ』」を参照してください。

### 売上予想を提出するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、提出する売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想詳細] ページで、[売上予想概要] タイトルバーの [売上予想の提出] をクリックします。

### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想の解除](#) 『251ページ』
- 売上予想定義の設定

## 売上予想の解除

売上予想の所有者が提出済み売上予想を更新するには、上司または管理者が、まずそのレコードをアンロック（解除）する必要があります。

### 売上予想を解除するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、アンロックする売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。

- 3 「売上予想詳細」 ページで、「売り上げ予想を解除」をクリックします。

このアクションにより、売上予想がアンロックされ、上司が、自分の売上予想を更新および調整して、その売上予想を再提出できるようになります。

**注：**「売り上げ予想を解除」をクリックすると、売上予想の状態がアクティブになります。

#### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想の提出](#) 『251ページ』
- [売上予想定義の設定](#)

## 目標の管理

企業の管理者がユーザーの目標を設定しない場合は、ユーザー自身が「目標を編集」ページを使用して、年間の目標を作成および更新できます。これにより、目標を売上予想と比較したり調整したりできます。また、年ごとに各期間の目標値の履歴を確認できます。

目標を作成した後で売上予想を生成すると、売上予想に月間目標値が自動的に反映されます。有効なすべての月間目標値が加算され、その合計が売上予想として表示されます。目標値を売上予想に算入しない場合は、その目標値を追跡する準備ができるまで「状態」フィールドを「無効化」に設定します。

#### 目標を管理するには

- 1 任意のページで、右上隅にある「設定（個人）」リンクをクリックします。
- 2 「ホームページ（個人）」で、「プロフィール（個人）」セクションの「プロフィール（個人）」リンクをクリックします。
- 3 「プロフィール（個人）」ページで、「個人情報」セクションの「プロフィール（個人）」リンクをクリックします。  
「プロフィール（個人）」では、目標や共有グループのほか、自分の通貨、言語、およびタイムゾーンを定義できます。
- 4 「個人詳細」ページで、「目標」セクションまでスクロールダウンし、「新規目標」をクリックします。  
既存の目標が「目標」リストに表示されます。これらの目標は年、名前、状況で並べ替えることができます。表示された目標を変更する場合は、編集する目標レコードのレコードレベルメニューで「編集」を選択します。目標をリストから削除するには、削除する目標レコードのレコードレベルメニューで「削除」を選択します。

- 5 「目標を編集」ページで、新しい目標の必要なフィールドに情報を入力します。

- a 目標が開始するカレンダー一年を選択します。

**注：**このページで選択する年はカレンダー一年であり、会計年度ではありません。会計年度はカレンダー一年と異なる場合があります。たとえば、企業の会計年度が4月1日始まりの3月31日（翌カレンダー一年）締めである場合もあります。

- b 「状態」が「有効」になっていることを確認します。

c 目標の名前を入力します。

6 各月の目標情報を入力します。月間目標フィールドは、企業の会計年度の開始月から始まります。

7 目標を保存します。

#### 該当年のすべての月に合計目標額を均等に分割するには

1 [個人詳細] ページで、[目標] セクションまでスクロールダウンし、[新規目標] をクリックします。

2 [目標を編集] ページで、必須情報を入力して、目標の状況を [有効] にします。

3 いずれかの月のフィールドで、その年の合計目標額を入力し、[合計] をクリックします。

[合計目標] フィールドに金額が表示されます。

4 [分割] をクリックします。

合計金額が該当年の 12 か月に均等に分割され、等分された金額が各月のフィールドに表示されます。

5 目標を保存します。

目標が [目標] リストに表示されます。

## チームの売上予想の管理

マネージャの場合は、次の操作を行えます。

■ チームの売上予想を確認および調整する。

■ チームが所有するすべての商談を表示する。

■ チームメンバーが売上予想を調整できるように売上予想を解除する。

チームを構成するのは、そのチームのマネージャに報告する役割に関連付けられたすべての従業員です。この役割階層は [ユーザー管理] で設定されます。詳細については、ユーザーの設定を参照してください。

#### チームの売上予想と商談を確認するには

1 [売上予想] タブをクリックします。

2 [売上予想ホームページ] で、売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。

[売上予想詳細] ページに、チームの合計金額の概要、各チームメンバーの月別の合計金額、および売上予想が最後に更新された日付が表示されます。

3 [売上予想詳細] ページで、表示する売上予想を所有するチームメンバーの [所有者エイリアス] リンクをクリックします。

ヒント：チームメンバー全員の売上予想概要を表示するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

そのチームメンバーの「売上予想詳細」ページが表示されます。このページから、そのチームメンバーの売上予想合計金額と、個人のすべての売上予想済み商談を確認できます。ただし、これらのフィールドは読み取り専用なので編集できません。

## 売上予想詳細ページ

「売上予想詳細」ページには、選択した売上予想の参加者についての売上予想情報が表示されます。このページには、売上予想概要が表示され、会計年度ごとの計画されている売上額、対応するユーザー目標、および目標達成率のリストとともに、個人の売上予想対象の商談、売上、または製品のリストが表示されます。

マネージャは、自分のチームの月別概要も確認できます。その結果、マネージャは、売上予想期間における自身の詳細売上予想レコードと、部下の概要レコードを参照できます。

会計月は、売上予想概要とチームの概要セクションで、標準名で示されます。ただし、その月の期間は、企業の会計カレンダーの定義に基づきます。たとえば、10月が10月15日始まりの11月14日締めである場合もあります。

次の表では、「売上予想詳細」ページで行える操作について説明します。

操作	手順
表示される売上予想の通貨の変更	「売上予想概要」タイトルバーの「表示単位」をクリックし、通貨を選択します。
チームの売上予想概要をすべて表示	「月別概要（チーム）」セクションの下の「リストを全表示」をクリックします。このセクションは、マネージャレベルのユーザーにのみ表示されます。  このセクションでは、会計月ごとに各チームメンバーにつき1つの明細項目が一覧表示されます。
チームの製品概要をすべて表示	「Team's Product Summary（製品概要（チーム））」セクションの下「リストを全表示」リンクをクリックします。このセクションは、マネージャレベルのユーザーが、製品数量の売上予想タイプを使用している場合のみ表示されます。  このセクションでは、製品ごとに各チームメンバーにつき1つの明細項目が一覧表示されます。
特定のユーザーの売上予想詳細を表示	チームの概要セクションの「所有者エイリアス」カラムで、売上予想詳細を表示するユーザーの名前をクリックします。
特定のユーザーの売上予想対象の商談レコードをすべて表示	「商談（個人）」セクションの下「リストを全表示」をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが商談の場合のみ表示されます。  このページは、売上予想対象の各売上レコードにつき1行の構成になっており、対応するクローズ日、売上予想フラグ、商談名、取引先名、売上、セールスステージ、および次のステップが表示されます。
特定のユーザーの売上予想対象の売上レコードをすべて表示	「売上（個人）」セクションの下「リストを全表示」をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが製品売上、取引先売上、または担当者売上の場合のみ表示されます。  このページは、売上予想対象の各売上レコードの行を一覧表示して、対応する開始/終了日、売上予想フラグ、製品名、商談名、取引先名、売上、およびセール

操作	手順
	スステージが表示されます。
特定のユーザーの売上予想対象の製品レコードをすべて表示	<p>「<b>My Products</b> (製品 (個人))」セクションの下に「リストを全表示」をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが製品数量の場合のみ表示されます。</p> <p>このページには、売上予想対象の各製品レコードの行が一覧表示され、対応する確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上が示されます。これらの値は、そのユーザーの売上予想対象のすべての商談の合計です。</p>
特定のユーザーの製品カテゴリ内の売上予想対象の商談をすべて表示	「製品カテゴリ」カラムで、売上予想対象製品を表示したいカテゴリをクリックします。このページには、選択した製品カテゴリの各関連商談についてのクローズ日、商談名、個別数量、および売上額などの値が表示されます。
特定のユーザーの個々の製品の売上予想対象商談をすべて表示	<p>「製品名」カラムで、売上予想対象商談を表示する製品をクリックします。</p> <p>このページには、選択した製品の各関連商談についてのクローズ日、商談名、個別数量、および売上額などの値が表示されます。</p>
売上予想対象商談の更新	<p>「売上予想詳細」ページの「商談 (個人)」, 「売上 (個人)」, 「<b>My Products</b> (製品 (個人))」の各セクションで、「商談名」をクリックして、商談の詳細に移動します。</p> <p>変更を保存する場合は、「<b>Back to Forecast Detail</b> (売上予想詳細に戻る)」をクリックして売上予想に戻り、「更新」をクリックします。</p> <p>商談詳細レコードの調整は、「ロールアップ」をクリックするまで、売上予想概要セクションには反映されません。</p>
売上予想対象の売上のロールアップ	<p>「売上予想概要」セクションで、「ロールアップ」をクリックします。</p> <p>「ロールアップ」をクリックすると、商談の更新に基づいて合計フィールドが更新 (再計算) されます。</p> <p>「ロールアップ」をクリックした後、売上予想額への調整は上書きされます。</p>
売上予想額またはベストケース売上額を更新	<p>「売上予想概要」タイトルバーで、「編集」をクリックします。</p> <p>「編集」をクリックすると、「<b>Forecast Edit</b> (売上予想編集)」ページが開きます。調整した売上を入力し、「保存」をクリックします。</p>
売上予想の提出	<p>「売上予想概要」セクションで、「売上予想の提出」をクリックします。</p> <p>「状態」フィールドが「提出済み」に更新され、売上予想がレビュー済みであることをマネージャに示します。</p>
売上予想を解除	<p>「売上予想概要」セクションで、「売上予想を解除」をクリックします。</p> <p>売上予想がアンロックされます。状態は「有効」になり、ユーザーが自分の売上予想を更新または調整して、再度提出できるようになります。このアクションは提出先マネージャまたは企業の管理者のみ実行できます。</p>

## 売上予想フィールド

売上予想関連フィールド（目標、確定売上、目標%、売上予想、パイプライン、予想売上）は計算されます。各フィールドの詳細については、次の表を参照してください。

フィールド	説明
ベストケース	<p>（オプション）このフィールドは、すべての商談売上または製品売上により生成される売上のベストケース予想を表します。</p> <p>このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。</p>
確定売上	<p>読み取り専用です。このフィールドは計算されます。企業が商談に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、セールスステージが「クローズ済み/成立」である有効なすべての商談の合計になります。</p> <p>企業が製品に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、セールスステージが「クローズ済み/成立」の、その期間中に有効なすべての製品売上レコードの合計になります。</p> <p>企業が取引先売上または担当者売上に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、状態が「クローズ」の、有効なすべての売上レコードの合計になります。</p>
予想売上	<p>読み取り専用です。このフィールドは加重平均です。この値は、「見込売上」フィールド値を商談の「確度」フィールド値で乗算した値に基づいて計算されます。</p> <p>このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。</p>
売上予想	<p>このフィールドの値は、売上予想の生成時に計算されます。ただし、売上予想が専門的な判断に基づいた値を反映するように、このフィールドの値を手動で調整できます。</p> <p>商談レコードで「売上予想」チェックボックスがオンの場合、その売上予想は、売上予想期間中のすべての商談の合計になります。売上レコードで「売上予想」チェックボックスがオンの場合、その売上予想は、売上予想期間中のすべての売上レコードの合計になります。</p>
所有者	<p>この売上予想を所有する人物またはこの売上予想に責任を持つ人物を示します。この情報は <b>Oracle CRM On Demand</b> により生成されます。</p>
前回の更新	<p>チームメンバーの売上予想レコードが前回更新された日付。デフォルトでは売上予想日が表示されます。ユーザーが売上予想に対して編集、ロールアップ、提出、または解除を行うと、このフィールドには、レコードが変更された日付が表示されます。この情報は <b>Oracle CRM On Demand</b> により生成されます。</p>
パイプライン	<p>読み取り専用です。このフィールドは計算されます。パイプラインは、個々のレコードの「売上予想」チェックボックスまたはセールスステージの設定には関係なく、売上予想期間中のすべての商談売上レコードまたは製品売上レコードの合計になります。</p> <p>このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。</p>
目標	<p>読み取り専用です。売上予想期間中の販売売上目標。目標は、個々のユーザーまたは管理者が設定できます。売上予想を作成する時は、有効な目標のみが使用されます。</p>
目標 %	<p>このフィールドは計算されます。目標%は、確定売上値を目標値で割った値です。</p>



フィールド	説明
状態	<p>売上予想の状態は <b>Oracle CRM On Demand</b> によって生成されます。売上予想の状態は次のいずれかになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>有効</b>。売上予想の生成が完了すると、<b>Oracle CRM On Demand</b> でこの状態に設定されます。</li> <li>■ <b>提出済み</b>。〔売上予想の提出〕をクリックすると、<b>Oracle CRM On Demand</b> でこの状態に設定されます。マネージャまたは企業の管理者がこのレコードをアンロック（解除）しないかぎり、このレコードはロックされた状態になります。</li> <li>■ <b>進行中</b>。売上予想の生成中は、<b>Oracle CRM On Demand</b> でこの状態に設定されます。</li> <li>■ <b>未完了</b>。売上の読み取り中、関連付け中、またはロールアップ中にエラーが発生すると、<b>Oracle CRM On Demand</b> でこの状態に設定されます。未完了の売上予想は、階層の問題などのユーザーエラーや、その他データ関連の問題により発生します。</li> <li>■ <b>保留中</b>。企業の売上予想の処理中に問題が発生すると、<b>Oracle CRM On Demand</b> でこの状態に設定されます。売上予想の問題を説明する電子メール通知を企業の管理者が受信しなかった場合は、カスタマーサポートに連絡してください。</li> <li>■ <b>アーカイブ済み</b>。新しい売上予想が実行される 1 時間前に、<b>Oracle CRM On Demand</b> でこの状態に設定されます。この状態が設定された後、売上予想は読み取り専用になり、ユーザーはアンロックできません。</li> </ul>

## 住所

住所ページでは、取引先、担当者、自動車ディーラー、パートナーのレコード間で共有する住所を作成、更新、および追跡します。

**注：** 各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。業務上、住所を扱う必要のないユーザーに対しては、〔住所〕タブが設定時に除外されている場合もあります。

企業の管理者が、企業プロフィールで〔共有アドレスの有効化〕チェックボックスをオンにして住所レコード機能を有効にしている場合、住所ページで作成した住所は、複数の取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに関連付けることができます（共有住所機能）。〔共有アドレスの有効化〕を設定していない企業は、レコード間で住所情報を共有せず、各レコードの住所情報は各レコード固有です（非共有住所機能）。

**注：** **Oracle CRM On Demand** の共有住所機能のサポート対象は、取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコードタイプのみです。見込み客、世帯、オーダーなど、住所フィールドを含む他のレコードタイプの場合、**Oracle CRM On Demand** では非共有住所機能のみサポートします。

### 共有住所機能の特性

企業で設定した場合の共有住所機能の特性の一部を次に示します。

- 取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコードは、トップレベルの共通の住所レコードを共有および再使用できます。

- 住所の関係は、多対多です。つまり、取引先に複数の住所を指定したり（病院に一意の住所の建物が複数ある場合など）、担当者に複数の住所を指定できます（医師に病院の住所、クリニックの住所、および個人事務所の住所がある場合など）。複数の担当者が各住所を使用したり（複数の医師が各住所に勤務している場合など）、複数の取引先が各住所を使用できます（複数のクリニックが特定の住所の同じ建物を共有している場合など）。
- 単純な検索を使用すると、郵便番号、市区町村、都道府県、または住所（住所 1 フィールド）を共有するすべての住所レコードを検索できます。高度な検索では、市区町村、都道府県、郵便番号などのユーザーキーワードと一致するすべてのレコードタイプ（取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナー）を検索できます。共有している住所を検索したり、特定の住所を使用している担当者、取引先、自動車ディーラー、またはパートナーを確認できます。ただし、レコードタイプを検索して、特定の共有住所を使用しているすべての取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーを検出することはできません。
- 住所は、独立したエンティティとして扱われるため、外部の一連の住所を **Oracle CRM On Demand** にインポートすることができます。これは、データの品質および住所の検証のために（正確な住所規則が使用されていて、入力の手違いや重複がないことを確実にするために）サードパーティのシステムを使用している場合に便利です。
- 住所にテリトリーの関連付けはありません。テリトリーの関連付けは、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードとの関連性でのみ定義されます。
- 住所は、ブック対応ではありません。ブックセグメントは、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードとの関連性でのみ定義されます。

## 住所レコードを使用して実行できるタスク

住所レコードは、トップレベルのタブから作成、編集、または削除できます。また、取引先、担当者、ディーラーまたはパートナーのレコードから住所レコードを直接作成または削除したり、既存の住所レコードを取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに追加できます。さらに、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコード内にある共有住所レコード（住所タイプピックリスト、あるいは「プライマリ」、「請求」、および「出荷」設定など）の特定のフィールドを編集できます。削除機能によって、住所と、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコード間の関連付けは削除されますが、共有住所はグローバルリソースとして保持されます。標準リストは、ユーザーがデフォルトでアクセスできる「住所ホームページ」で使用できます。共有住所をユーザーが所有することはできないため、これらのリストの名前には、**個人**ではなく**全件**という語が付きます。

## 非標準化フィールドについて

出荷先および請求先住所が取引先、自動車ディーラーおよびパートナーに設定されていて、プライマリ住所が担当者に設定されている場合は、**Oracle CRM On Demand** によって住所フィールドが親オブジェクトに直接格納されます。このプロセスは、**非標準化**と呼ばれます。共有住所フィールドが削除または更新されると、**Oracle CRM On Demand** によってその変更が共有住所を使用している取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに伝播されるため、すべての住所データが一貫し、データの整合性が維持されます。また、非標準化は検索機能を向上させます。

## 非標準化フィールドの伝播による影響

住所を更新すると、**Oracle CRM On Demand** の伝播ビジネスサービスが取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコードのフィールドに変更内容を伝播するための処理に数分かかる場合があります。また、トップレベルの共有住所を削除すると、**Oracle CRM On Demand** の伝播ビジネスサービスが非標準化フィールドの住所値を削除する際に同様の遅延が発生する場合があります。タイムアウトまたはエラーが発生した場合、**Oracle CRM On Demand** の伝播ビジネスサービスは変更内容の再伝播を毎晩深夜に試行します。伝播が実行されない場合は、企業の管理者が変更内容を手動で適用する必要がありますが、支援が必要な場合は **Oracle CRM On Demand Customer Care** に相談してください。

## 〔住所ホームページ〕の使用

住所の管理は、〔住所ホームページ〕から開始します。

**注：**企業の管理者は、〔住所ホームページ〕のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

### 住所の作成

住所を作成するには、〔最近更新された住所〕セクションの〔新規〕ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[住所フィールド](#)『269ページ』」を参照してください。

### 住所リストの使用

〔住所リスト〕セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、共有住所の標準のリストについて説明します。

住所リスト	フィルター
住所(全件)	住所名を使用してアルファベット順に並べ替えられたすべての住所。
最近更新された住所	変更日に基づいて並べ替えられたすべての住所。
最近作成されたアドレス	作成日に基づいて並べ替えられたすべての住所。
すべての検証済み共有アドレス	顧客によって検証済みとマークされ、住所名を使用してアルファベット順に並べ替えられたすべての住所。  多くの企業では、住所データを標準化したり、住所が存在していて米国郵政公社などの公的機関で使用可能であることを確認するために、Oracle CRM On Demand の外部で実行される検証処理を使用します。住所を検証済みとマークする方法は、「 <a href="#">共有住所への検証済みのマーク付け</a> 『264ページ』」を参照してください。
すべての未検証共有アドレス	顧客によって検証済みとマークされていない、住所名を使用してアルファベット順に並べ替えられたすべての住所。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、〔新規〕をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、〔リスト管理〕をクリックします。〔リスト管理〕ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された住所の表示

「最近更新された住所」セクションには、最近変更された共有住所が表示されます。

## 「住所ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「住所ホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 住所(全件)
- 最近更新された住所
- 最近作成されたアドレス
- すべての検証済み共有アドレス
- すべての未検証共有アドレス

### 「住所ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「住所ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「住所ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 「保存」をクリックします。

## 関連トピック

共有住所の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [住所](#)
- [住所の管理](#) 『260ページ』
- [住所フィールド](#) 『269ページ』

## 住所の管理

住所の管理の詳細は、次のトピック（共有住所と非共有住所の両方の手順を含む）を参照してください。

- [取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーの記録での新しい共有住所の作成](#) 『261ページ』
- [取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーの記録間での住所の共有](#) 『263ページ』
- [共有住所への検証済みのマーク付け](#) 『264ページ』
- [取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの共有住所の削除](#) 『268ページ の"[取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの住所の削除](#)"参照』

- [共有住所の削除](#) 『268ページ』
- [取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい非共有住所の作成](#) 『267ページ』
- [取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの非共有住所の削除](#)
- [担当者住所への DEA 情報の追加](#) 『265ページ』

**注：**住所機能は、Oracle CRM On Demand の標準エディションの一部ではないため、企業で共有住所を使用できない場合があります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [レコードの使用](#) 『38ページ』

## 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい共有住所の作成

共有住所機能が設定されている場合、新しい住所レコードは、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードの「詳細」ページにある「住所」セクションに入力することで直接作成できるため、「住所」タブに移動する必要はありません（「住所」セクションが設定されている場合）。作成した住所レコードは、「住所ホームページ」にリストされます。

**作業前の準備。**住所に関連する情報は、デフォルトでは「取引先」、「担当者」、「自動車ディーラー」、または「パートナー」の各「詳細」ページに表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者が住所に関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合、ユーザーまたは企業の管理者は、住所に関連する情報をそのレコードタイプに対するユーザーの「詳細」ページのレイアウトに追加する必要があります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードから新しい共有住所レコードを作成するには、企業プロフィールで「共有アドレスの有効化」チェックボックスをオンにする一方、「共有アドレスの検証」チェックボックスをオフにする必要があります。

**注：**共有住所が設定されていない場合、つまり非共有住所機能が使用されている場合、「詳細」ページの「住所」セクションから新しい共有住所を作成することはできません。

### 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい共有住所を作成するには

- 1 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードの「詳細」ページで、「住所」セクションに移動します（設定されている場合）。
- 2 新しい共有住所を作成するには、「新規」をクリックします。

**注：** [新規] ボタンが表示されるのは、企業で住所検証がオフの場合のみです。住所検証がオンの場合、新しい住所は [住所] タブからのみ追加できます。

- 3** [アドレス名] フィールドに住所名（本社住所など）を入力します。

**注：** [アドレス名] フィールドは必須で、検索で使用できます。共有住所の使用に移行する場合は、住所レコードの命名標準を慎重に検討してください。主要住所フィールドと数字サフィックスの連結や、市区町村と都道府県と外部生成 ID の組合せを使用することをお勧めします。たとえば、住所名が **LebanonNJ38A08833** の場合は、**LebanonNJ** から始まるすべての住所名を検索すると、ニュージャージー（NJ）州の **Lebanon** 自治区の住所すべてが検出されます。

- 4** 必要に応じて、[アドレス情報] セクションのフィールドに入力します。

入力した住所レコードは、[詳細] ページの [住所] セクションにリストされます。表示される [住所] フィールドは、既存の住所フィールドの住所オブジェクトの連結です。たとえば、[住所 1] が **43 2nd St.**、[市] が **Newark**、[都道府県] が **NJ**、および [国] が **U.S.A** の場合、[住所] セクションの [住所] フィールドには **43 2nd St., Newark, NJ, USA** と表示されます。住所レコードフィールドの詳細は、「住所フィールド 『269ページ』」を参照してください。

- 5** [保存] をクリックします。

- 6** 共有住所情報を保存した後は、必要に応じて住所レコードのレコードレベルメニューから [編集] を選択し、次の手順を完了してください。

- a** 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーの場合：

- 請求の目的で住所を使用する場合は、その住所レコードに対して [請求] を選択します。
- 出荷の目的で住所を使用する場合は、その住所レコードに対して [出荷] を選択します。

必要に応じて、Oracle CRM On Demand によって住所情報が [請求] セクションまたは [出荷] セクションにコピーされます。

- b** 担当者については、住所がプライマリ担当者住所の場合、その住所レコードに対して [プライマリ] を選択します。Oracle CRM On Demand によって住所情報がプライマリの [担当者] セクションにコピーされます。

- c** 4 つのレコードタイプのいずれの場合も、住所タイプを選択するには、住所タイプピックリストを使用します。

デフォルトで使用可能な住所タイプは、[居住施設]、[事務所]、[別荘]、[その他]、[バニティ]、[個人]、[郵便]、[病院]、および [クリニック] です。

**注：** このフィールドは必須です。

- d** [保存] をクリックします。

#### 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい共有住所を作成するには（代替方法）

- 1** 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードの [詳細] ページでは、[請求] または [出荷] 住所セクションに移動します。

担当者レコードの [詳細] ページでは、プライマリの [担当者] 住所セクションに移動します。

- 2** 右上隅にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

- 住所検証が企業で設定されていない場合は、[住所] 検索ウィンドウで[新規] をクリックすると、新しい住所を作成できます。

**注：**[新規] ボタンが表示されるのは、企業で住所検証がオフの場合のみです。住所検証がオンの場合、新しい住所は[住所] タブからのみ追加できます。

**注：**企業で共有住所を設定している場合、[詳細] ページの[請求]、[出荷]、およびプライマリの[担当者の住所] セクションは読み取り専用になります。

- [住所] ウィンドウで、新しい住所について各フィールドに入力します。

入力した住所レコードは、[詳細] ページの[取引先住所] セクションにリストされます。表示される[住所] フィールドは、既存の住所フィールドの住所オブジェクトの連結です。たとえば、[住所 1] が **43 2nd St.**、[市] が **Newark**、[都道府県] が **NJ**、および[国] が **U.S.A** の場合、[住所] セクションの[住所] フィールドには **43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A.** と表示されます。住所レコードフィールドの詳細は、「[住所フィールド](#) 『269ページ』」を参照してください。

- 住所レコードを保存します。

Oracle CRM On Demand によって、[詳細] ページの[Addresses] セクションに新しい住所がリストされます。

住所レコードが取引先、自動車ディーラー、パートナーのレコードの請求先または出荷先住所である場合、Oracle CRM On Demand では、請求先または出荷先を選択して、レコードの[請求] または[出荷] セクションに新しい住所情報を移入します。住所レコードがプライマリ担当者住所の場合、Oracle CRM On Demand では[プライマリ] を選択して、レコードの[担当者] 住所セクションに新しい担当者住所情報を移入します。

## 取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパートナーのレコード間での住所の共有

企業で共有住所が設定されている場合は、既存の住所レコードを追加したり、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーの[詳細] ページの[住所] セクションにリストされている住所を編集できます。取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードで共通の住所は、各レコードの[詳細] ページに同じ住所レコードを追加することでリンクされます。

**作業前の準備。**住所に関連する情報は、デフォルトでは[取引先]、[担当者]、[自動車ディーラー]、または[パートナー]の各[詳細] ページに表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者が住所に関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合、ユーザーまたは企業の管理者は、住所に関連する情報をそのレコードタイプに対するユーザーの[詳細] ページのレイアウトに追加する必要があります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。

既存の共有住所レコードを取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに追加するには、企業プロフィールで[共有アドレスの有効化] チェックボックスがオンにする必要があります。企業プロフィールで[共有アドレスの検証] チェックボックスがオンの場合、この手順でレコードに追加できるのは検証済みの住所のみです。

### 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコード間で住所を共有するには

- レコードの[詳細] ページで、[住所] セクションに移動します（設定されている場合）。
- [住所] セクションで、[追加] をクリックします。



- 3 [住所編集] ウィンドウで、編集する[住所] フィールドの横にある住所セクタをクリックします。

**注：**[アドレス名] フィールドは読み取り専用です。

- 4 住所検索ウィンドウでは、企業で住所検証をオンにしている場合は、検証済み住所のリストから住所を選択し、住所検証をオフにしている場合は、使用可能なすべての住所のリストから住所を選択します。

住所の検証の詳細は、「[共有住所への検証済みのマーク付け](#) [『264ページ』]」を参照してください。

**注：**企業で住所検証がオンで、使用可能な住所が検証されていない場合は、選択肢の住所のリストに住所が表示されません。

- 5 住所タイプピックリストから住所タイプを選択します。

デフォルトで使用可能な住所タイプは、[居住施設]、[事務所]、[別荘]、[その他]、[バニティ]、[個人]、[郵便]、[病院]、および[クリニック]です。

**注：**このフィールドは必須です。

- 6 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーについては、請求の目的で住所を使用する場合は[請求]を、出荷の目的で住所を使用する場合は[出荷]をクリックできます。

必要に応じて、Oracle CRM On Demand によって住所情報が[請求]セクションまたは[出荷]セクションにコピーされます。

- 7 担当者については、住所がプライマリ住所の場合は[プライマリ]をクリックできます。

- 8 レコードを保存します。

## 共有住所への検証済みのマーク付け

[住所詳細] ページに検証日フィールドが設定されている場合、Oracle CRM On Demand では、住所レコードの検証状況を[未検証]から[検証済み]に変更します。顧客は通常、Oracle CRM On Demand の外部にある独自の方法を使用して住所が有効であるかどうかを判断した後検証済みとマークするために、Oracle CRM On Demand で検証日フィールドを設定します。

企業で住所検証が設定されている場合、取引先や担当者のレコードに表示されたり、それらのレコードに追加されるのは検証済みとマークされた住所のみで、新しい住所を取引先や担当者に追加することはできません。ただし、[住所ホームページ]には追加できます。

**作業前の準備。**住所レコードを検証済みとマークするには、[共有アドレスの検証]権限が必要です。企業で住所の検証を設定するには、企業プロファイルで[共有アドレスの有効化]と[共有アドレスの検証]の両方の設定をオンにする必要があります。

### 共有住所を検証済みとマークするには

- 1 [住所詳細] ページで、[編集]をクリックします。

- 2 [主要アドレス情報] セクションに移動し、日付セクタを使用して[検証日] フィールドを設定します。

**注：**検証日を将来の日付に設定することはできません。

- 3 住所レコードを保存します。



Oracle CRM On Demand によって、住所レコードの検証状況が「未検証」から「検証済み」に変更されます。

**注：**住所レコードの検証状況フィールドはデフォルトでは表示されません。このフィールドは、企業の管理者が設定する必要があります。

## 担当者住所への DEA 情報の追加

米国の製薬業種または医療業種の担当者は、メーカーから規制物質を受け取る際に麻薬取締局（DEA）番号を使用します。たとえば、医師が複数の病院に勤務している場合、各場所で規制物質または規制薬剤を受け取るには、場所ごとに異なる DEA 番号が必要です。担当者住所レコードに DEA 番号を追加するには、次の手順を実行します。

**作業前の準備。**DEA フィールドは、デフォルトでは「担当者の住所」ページで使用できません。企業の管理者は、「担当者住所詳細」ページをカスタマイズして、ユーザーが担当者住所に DEA 情報を追加できるようにアクセスを許可する必要があります。

## DEA 番号について

DEA 番号は、医療業者（開業医、歯科医、獣医など）が規制物質に対する処方薬を書くことができるようにそれらの業者に割り当てられている一連の番号です。DEA 番号は、規制物質を追跡するために使用されます。ただし、製薬業種または医療業種では通常、この番号を一般的な処方番号として使用し、投薬を処方できる処方者の一意の識別子として使用しています。有効な DEA 番号は、2 つの文字、6 つの番号、および 1 つの検査数字で構成されます。最初の文字は、登録者のタイプを識別するコードです。2 番目の文字は、登録者の名前（姓）のイニシャルです。その後の 7 桁すべてがチェックサムで、次のように計算されます。

- 1 桁目、3 桁目、および 5 桁目をすべて加算します。これを **SUM135** と呼びます。
- 2 桁目、4 桁目、および 6 桁目をすべて加算した合計に 2 を乗算します。これを **DoubleSUM246** と呼びます。
- SUM135 と DoubleSum246 を加算します。これを **CHECK** と呼びます。
- CHECK の右端の桁を DEA 番号の検査数字として使用します。

たとえば、DEA 文字列の **XY1234563** は、次のように要件を満たしています。

$$\begin{aligned}1 + 3 + 5 &= 9 \\2 * (2 + 4 + 6) &= 24 \\9 + 24 &= 33\end{aligned}$$

最後の桁は 3 です。

登録タイプ（DEA 番号の最初の文字）には、次のいずれかを使用できます。

- A: 非推奨（一部の古いエンティティで使用できます）
- B: 病院/クリニック
- C: 開業医
- D: 教育機関
- E: メーカー
- F: 販売代理店

- G: 研究者
- H: 分析研究所
- J: 輸入業者
- K: 輸出業者
- L: リバースディストリビュータ
- M: ミッドレベルプラクティショナ
- N: 軍医
- P: 麻酔治療プログラム
- R: 麻酔治療プログラム
- S: 麻酔治療プログラム
- T: 麻酔治療プログラム
- U: 麻酔治療プログラム
- X: サボキソン/サブテック処方プログラム

#### 担当者住所に **DEA** 情報を追加するには

- 1 担当者の「詳細」ページで、「住所」セクションに移動します（設定されている場合）。
- 2 住所のリストから、レコードレベルメニューの「編集」（共有住所が設定されている場合）または「関係の編集」（共有住所が設定されていない場合は、トップレベルの住所レコードにアクセスするように設定されています。）を選択します。
- 3 次の表で説明する DEA フィールドに入力し、担当者住所レコードを保存します。

DEA フィールド	説明
DEA 番号	有効な DEA 番号。 。
DEA 発行日	DEA 番号が米国の連邦政府から発行された日付。日付セクタを使用して日付を指定します。
DEA 終了日	DEA 番号がアクティブ（有効）でなくなった日付。日付セクタを使用して日付を指定します。このフィールドには、デフォルトで DEA 発行日から 3 年後の日付が表示されます。
DEA 有効フラグ	読み取り専用フィールド。Oracle CRM On Demand によって、DEA 番号が有効か無効かが判断されます。Oracle CRM On Demand は、「DEA 発行日」、DEA 終了日、および現在の日付を使用して状況を判断します。
受理可能なスケジュール	受理可能な複数のスケジュールのカンマ区切りの値を入力できる長いテキストフィールド（スケジュール 1, スケジュール 2, スケジュール 3 など）。  <b>注：</b> このフィールドは Oracle CRM On Demand の処理に影響を与えません。

## 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい非共有住所の作成

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい非共有住所を作成するには、レコードの [詳細] ページで [住所] セクションのフィールドにデータを入力します。

**作業前の準備。**住所に関連する情報は、デフォルトでは [取引先]、[担当者]、[自動車ディーラー]、または [パートナー] の各 [詳細] ページに表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者が住所に関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合、ユーザーまたは企業の管理者は、住所に関連する情報をそのレコードタイプに対するユーザーの [詳細] ページのレイアウトに追加する必要があります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)」『668ページ』を参照してください。

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい非共有住所レコードを追加するには、企業プロフィールで [共有アドレスの有効化] 設定をオフにする必要があります。

### 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい非共有住所を作成するには

- 1 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーの [詳細] ページで、[住所] セクションに移動します（設定されている場合）。
- 2 新しい非共有住所を追加するには、[新規] をクリックします。
- 3 [住所を編集] ページで、[国] ピックリストから住所に適用する国を選択し、レコードの残りの住所フィールドにデータを入力します。

**注 :** Oracle CRM On Demand によって、該当の国の住所規則に準拠するように住所フィールドが調整されます。住所規則のマッピングの詳細は、「[国と住所のマッピングについて](#)」を参照してください。

- 4 [住所] セクションの住所を保存します。

### 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに新しい非共有請求先または出荷先住所を作成するには

- 1 取引先、自動車ディーラー、またはパートナーの [詳細] ページで、[追加情報] の下にある [請求] または [出荷] セクションに移動します。
- 2 右上隅にある編集アイコンをクリックし、請求先または出荷先の非共有住所フィールドを編集します。
- 3 [国] ピックリストから住所に適用する国を選択し、レコードの残りの請求先または出荷先住所フィールドにデータを入力します。

**注 :** Oracle CRM On Demand によって、該当の国の住所規則に準拠するように住所フィールドが調整されます。住所規則のマッピングの詳細は、「[国と住所のマッピングについて](#)」を参照してください。

- 4 出荷先または請求先住所を保存します。

出荷先または請求先住所は、請求先または出荷先設定が適宜オンの状態でレコードの住所関連情報セクションにリストされます。

#### 担当者レコードに新しい非共有プライマリ住所を作成するには

- 1 担当者の「詳細」ページで、「追加情報」の下にある「担当者」セクションに移動します。
- 2 右上隅にある編集アイコンをクリックし、担当者の非共有住所フィールドを編集します。
- 3 「国」ピックリストから住所に適用する国を選択し、レコードの残りの担当者住所フィールドにデータを入力します。

**注 :** Oracle CRM On Demand によって、該当の国の住所規則に準拠するように住所フィールドが調整されます。住所規則のマッピングの詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。

- 4 担当者住所を保存します。

担当者住所は、「プライマリ」設定がオンの状態でレコードの住所関連情報セクションにリストされます。

## 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーからの住所の削除

取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーから住所レコードを削除するには、次の手順を実行します。

#### 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードから住所を削除するには

- 1 レコードの「詳細」ページで、「住所」セクションに移動します（設定されている場合）。
- 2 「住所」セクションで、住所レコードのレコードレベルメニューで「削除」をクリックします。

住所が共有化されている場合、Oracle CRM On Demand ではレコードの「詳細」ページからその住所を削除、つまり、住所と親レコード間の関連付けを削除します。ただし、住所レコードは削除されずに継続して存在します。共有住所の削除の詳細は、「[共有住所の削除](#)『268ページ』」を参照してください。

住所が共有化されていない場合、Oracle CRM On Demand ではレコードの「詳細」ページからその住所を削除します。

## 共有住所の削除

トップレベルの共有住所レコードを削除すると、Oracle CRM On Demand によって、取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに対するすべての非標準化フィールドが削除されます。

### 共有住所を削除すると非標準化フィールドが削除される例

トップレベルの共有住所の 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA の例について考えてみます。2 つの取引先と 8 人の担当者がこの共有住所を使用しています。この住所は一方の取引先には請求先住所としてリストされ、他方の取引先に

は出荷先住所としてリストされています。この住所は、8 人の担当者のうち 5 人のプライマリ住所として指定されています。この共有住所を削除すると、Oracle CRM On Demand では次の処理が実行されます。

- 取引先および担当者との関連付けが削除されます。
- 請求先住所情報が、請求先住所としてリストされていた取引先からクリアされます。
- 出荷先住所情報が、出荷先住所としてリストされていた取引先からクリアされます。
- 担当者住所情報が、プライマリ住所としてリストされていた 5 人の担当者からクリアされます。

## 削除した共有住所を復元する場合の考慮事項

削除した住所を復元する場合、Oracle CRM On Demand では住所レコードの復元時に住所の設定が元の値に復元されないため、請求および出荷の設定を更新する必要があります。これらの値を再調整して、エラーデータの作成を回避する必要があります。次の例について考えてみます。

- 請求先住所としてマークされている取引先 1 の共有住所 1 を削除します。  
Oracle CRM On Demand によって、取引先 1 の請求先住所フィールドがクリアされます。
- 次に新しい共有住所 2 を請求先住所として関連付けます。  
Oracle CRM On Demand によって、取引先 1 の請求先住所フィールドに共有住所 2 が移入されます。
- [削除項目] リストから住所 1 を復元します。

Oracle CRM On Demand によって、住所 1 が住所リストに復元され、この共有住所が取引先 1 に再度関連付けられますが、元の請求設定は復元されません。

住所 2 と住所 1 が、取引先 1 に関連付けられている住所のリストに表示されます。請求先を住所 1 に手動で再設定するまで、請求先住所は住所 2 のままで、住所 2 の該当するフィールドがこの取引先に対して非標準化された状態となります。

**注：**1 つの取引先、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードに複数の請求先住所または出荷先住所を指定できないため、住所を復元した状況では請求先および出荷先設定を再調整する必要があります。これは、担当者住所を復元した場合のプライマリ設定に対しても適用されます。

レコードの削除/復元の詳細は、「[レコードの削除/復元](#) 『112ページ』」を参照してください。

### 共有住所を削除するには

- 1 共有の [住所リスト] ページに移動します。
- 2 共有住所のレコードレベルメニューで、[削除] をクリックします。
- 3 確認ウィンドウで [OK] をクリックします。

## 住所フィールド

[住所編集] ページでは、住所を追加したり、既存の住所の詳細を更新します。[住所編集] ページには、住所に使用可能なすべてのフィールドが表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要アドレス情報</b>	
アドレス名	住所レコードの名前。 <b>50</b> 字まで入力できます。名前は一意である必要があり、デフォルトでは必須です。
検証日	(オプション) 住所情報が外部ソースで検証された日付。日付セレクトを使用して日付を指定または更新します。この日付は、住所検証が使用されている場合のみ関係し、住所検証が使用されていない場合は無視されます。
住所タイプ	このピックリストフィールドには住所タイプを指定します。デフォルトで使用可能な住所タイプは、[居住施設]、[事務所]、[別荘]、[その他]、[バニティ]、[個人]、[郵便]、[病院]、および [クリニック] です。(必須)。  <b>注：</b> このピックリストフィールドは、[住所編集] ページを使用して新しい住所を作成する場合には使用できません。保存されている住所レコードを編集する場合にのみ使用できます。詳細は、「 <a href="#">取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパートナーのレコードでの新しい共有住所の作成『261ページ』</a> 」および「 <a href="#">関係の編集</a> 」を使用した非共有住所の住所タイプの設定」を参照してください。
<b>アドレス情報</b>	
国	住所レコードで使用する国またはテリトリー。ドロップダウンリストを使用して、住所の国またはテリトリーを選択します。  <b>注：</b> [アドレス情報] のフィールドは、国固有の郵便番号要件を満たします。たとえば、米国の住所フィールドでは <b>ZIP</b> コードを使用し、他の多くの国の住所フィールドでは郵便番号を使用します。[アドレス情報] の次のフィールド ( <b>Address1</b> と <b>Address2</b> ) は、[国] フィールドが選択されていない場合に表示されます。郵便番号要件の詳細は、「 <a href="#">国と住所のマッピングについて</a> 」を参照してください。
Address1	住所行 1。通常、このフィールドには住所の番地 ( <b>10 Main Street</b> など) が保持されます。 <b>200</b> 字まで入力できます。選択した国の番地の規則に変換されます (カナダまたは米国の番地や通りなど)。変換は [国] フィールドに基づいています。
Address2	住所行 2。このフィールドは追加の番地詳細に対応します。 <b>100</b> 字まで入力できます。
Address3	住所行 3。このフィールドは追加の番地詳細に対応します。 <b>100</b> 字まで入力できます。  <b>注：</b> このフィールドは、国が選択されていない場合、[住所編集] または [詳細] ページのデフォルトのレイアウトに表示されません。
市	住所レコードの市。
都道府県	住所レコードの都道府県またはテリトリー ( <b>New Brunswick</b> など)。  <b>注：</b> <b>Oracle CRM On Demand</b> では、選択された国が州を使用する場合 (インドや米国など)、このフィールドを州に変更します。
郵便番号	郵便番号 ( <b>M1C 3J6</b> など)、または米国ベースの住所の <b>ZIP</b> コード ( <b>19050</b> など)。

フィールド	説明
説明	100 字まで入力できます。
コメント	このフィールドには 1999 文字まで入力できます。 <b>注：</b> このフィールドはデフォルトでは表示されません。このフィールドは、企業の管理者が設定する必要があります。
検証済み状況	住所が検証済みであるかどうかを示し、[検証日] フィールドに基づいて計算されます。 <b>注：</b> このフィールドはデフォルトでは表示されません。このフィールドは、企業の管理者が設定する必要があります。

## 関連トピック

共有住所の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [住所](#)
- [\[住所ホームページ\] の使用](#) 『259ページ』
- [住所の管理](#) 『260ページ』





# 5

## ビジネス計画

---

このトピックでは、Oracle CRM On Demand で使用できるビジネス計画機能について説明します。

### ビジネス計画について

Oracle CRM On Demand では、取引先および担当者の管理がサポートされています。この管理には、取引先と関連担当者のプロフィールの処理、取引先と担当者の関係、および取引先に関連付けられている資金とリソースを効率的に割り当てる方法に関する全体的な計画の作成などがあります。

セールスチームとマーケティングチームが製品中心の戦略から取引先ベース（顧客ベース）のセールス戦略に移行するとき、主要取引先の販売計画と戦略的なビジネス計画は、成功するための重要な計画となります。セールスチームとマーケティングチームは、次の内容を定義します。

- ビジネスに対する見込商談
- 戦略目標
- これらの目標を達成し、商談を成立させるための定義済み活動のリスト
- 取引先全体の戦略目標
- 見込商談の適切な定義を使用した具体的な目標

Oracle CRM On Demand では、主要な取引先を管理するための販売戦略やプロセスがサポートされており、取引先チームは、次の内容を作成および管理できます。

- ビジネスおよび約束の計画
- 関連目標
- 商談
- 活動

**注：**ビジネス計画、目標、計画取引先、計画担当者、および計画商談の機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition のコンテキストで開発されましたが、すべての Oracle CRM On Demand 顧客がこの機能にアクセスし、使用できます。企業の管理者は、ユーザーが使用できるようにこの機能を有効にできます。

### ビジネス計画のシナリオ

次のトピックでは、Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能の使用例を示します。この機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

- [単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#) 『274ページ』（取引先中心）
- [取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ](#) 『274ページ』（取引先中心）
- [担当者に対する計画管理のシナリオ](#) 『275ページ』（担当者中心）

■ 目標および製品に対する計画管理のシナリオ 『276ページ』（製品中心）

## 単一取引先に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能の使用例の 1 つを示します。Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが単一の取引先に対する計画を管理します。取引先マネージャは、単純な取引先（自営業など）と比較して大規模で複雑な取引先（たとえば、多国籍企業）を管理するために、高度な機能を使用します。このような取引先には、異なる期間ごとに、または同じ期間内であっても異なる取引先マネージャごとに複数の計画があります。たとえば、一般的な取引先マネージャまたは特別製品の取引先マネージャには、それぞれ異なる計画が設定されている場合があります。

取引先マネージャは、取引先に対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各取引先に対するビジネス計画を作成します。この計画では、取引先に対して、関連期間の上位レベルの量的および質的な目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な取引先の場合に使用します。ビジネス計画の主要な基準は売上です。通常、大規模な顧客に対する計画には、異なる営業単位やテリトリーごとに複数の子計画が含まれますが、すべての計画は 1 つの取引先として管理されます。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#) 『277ページ』」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を「ドラフト」から「提出済み」に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を「最終承認済み」に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を「期限切れ」に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは、ビジネス計画の追加の詳細、つまり目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のセールスコールの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#) 『282ページ』」を参照してください。
- 4 商談が発生すると、取引先マネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談](#) 『226ページ』」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

## 取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能の使用例の 1 つを示します。Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオは「[単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#)『274ページ』」のバリエーションで、取引先マネージャまたはセールスマネージャが、取引先のグループに対するビジネス計画を実行します。取引先のグループの例には、取引先マネージャのテリトリー全域、地域（取引先および担当者の集合、通常は共通の地理的エリア内）、より広範囲な地域、市場チャネルまたはセグメント、個々の計画の対象とならない小規模取引先のグループなどがあります。通常は、「[単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#)」を実行するユーザーがこのシナリオも実行します。

取引先マネージャまたはセールスマネージャは、取引先またはテリトリーのグループに対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各取引先に対するビジネス計画を作成します。この計画では、取引先に対して、関連期間の上位レベルの量的および質的な目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な取引先の場合に使用します。ビジネス計画の主要な基準は売上です。通常、下位レベルの計画に対しては、四半期の子計画が常に存在し、多くの場合、月別の子計画も存在します。[担当者]などの特定のフィールドは、空白のままになる場合があります。この計画は、テリトリー、地域、国など、階層の複数レベルに存在する場合があります。ビジネス計画レコードタイプの再帰的關係によって作成できます。取引先マネージャは、最上位の計画を最初に作成し、他の担当者が階層の親の下に子計画を作成できるようにします。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#)『277ページ』」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を[ドラフト]から[提出済み]に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を[最終承認済み]に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を[期限切れ]に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは、ビジネス計画の詳細、つまり目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のセールスコールの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#)『282ページ』」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動の作成

## 担当者に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能の使用例の 1 つを示します。Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが、取引先と担当者の関係とは別に、担当者に対する計画を管理します。担当者の例には、その影響力が関連取引先の範囲を超える、主要なオピニオンリーダー、コンサルタント、または研究者などがいます。

取引先マネージャまたは業界連絡係は、担当者に対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各担当者に対するビジネス計画を作成します。この計画では、担当者に対して、関連期間の上位レベルの目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な担当者の場合に使用します。

目標関連のフィールドは、売上目標ではなく質的な目標の可能性があり、多くの場合、取引先全体、営業単位などに対応する取引先計画の階層のような階層は存在しません。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#)『277ページ』」を参照してください。

- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を「ドラフト」から「提出済み」に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を「最終承認済み」に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を「期限切れ」に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のアカデミックプレゼンテーションの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#) 『282ページ』」を参照してください。
- 4 商談（たとえば、講演または資金調査を実施する商談）が発生すると、取引先マネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談](#) 『226ページ』」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 担当者および関連取引先に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての担当者に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

## 目標および製品に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能の使用例の 1 つを示します。Oracle CRM On Demand ビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが、計画、目標および製品に焦点を当てたビジネス計画を管理します。計画は、広範囲にわたる取引先グループに適用できます。たとえば、戦略的なプロダクト開始の場合、上級セールス管理者または上級マーケティング管理者は、個々の取引先計画固有の詳細に関係なく、すべての取引先（または関連サブセット）に適用されるビジネス計画および目標を作成します。

上級セールス管理者または上級セールス管理者の承認を得たマーケティング管理者は、通常、計画を管理するために、次のタスクを実行します。計画の管理方法は、組織のアクセス制御の実装方法によって異なります。

- 1 年間計画期間および四半期計画期間の開始時に、マーケティングマネージャは、一部の製品マーケティングイニシアチブに対するビジネス計画を作成します。マーケティング組織には、総合的な製品ビジネス計画用の別システムが存在する場合がありますが、このシナリオでの使用は、セールスチームが特に注意する必要がある優先順位の高いイニシアチブを対象としています。ビジネス計画では、関連期間中の上位レベルの量的および質的な目標が設定されます。年間計画および四半期ごとの子計画も使用できます。通常、ビジネス計画の主要な基準には売上が含まれています。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#) 『277ページ』」を参照してください。
- 2 マーケティングマネージャは、ビジネス計画の状態を「ドラフト」から「提出済み」に変更できます。要求されたマネージャは、その計画を確認、編集し、状態を「最終承認済み」に変更して計画を承認します。計画期間の終了時に、マーケティングマネージャは、計画の状態を「期限切れ」に変更して、無効な計画の数を削減します。
- 3 マーケティングマネージャは、計画に対して詳細、つまり目標を追加します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、サンプリングの有効化や活動の実行（特定のコール、訪問など）などがあります。マーケティングマネージャは、活動を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#) 『282ページ』」を参照してください。
- 4 マーケティングマネージャは、計画または目標を取引先のグループに適用します。この計画は、特定の製品に関連するすべての取引先または取引先のサブセットに適用できます。マーケティングマネージャは、ビジネス計画または目標を各関連取引先に結び付けます。取引先マネージャは、ビジネス計画または目標を実行し、評価します。

- 5 商談が発生すると、取引先マネージャまたはマーケティングマネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談](#)『226ページ』」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャまたはマーケティングマネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

## ビジネス計画

ビジネス計画の各ページを使用して、取引先、担当者、または製品のビジネス計画を作成、更新、および追跡します。ビジネス計画を使用すると、セールス組織では、戦略目標（売上目標など）およびその目標を達成するためのアクション計画を、目標、活動、および商談の形式で設定できます。

ビジネス計画は、企業固有の計画プロセスに応じた様々な方法で使用できます。たとえば、個々の取引先（本社レベル、テリトリーレベルなど）について計画を作成することも、複数の取引先（セールス要員のテリトリー内のすべての取引先など）について計画を作成することもできます。計画は、担当者の取引先の関連付けとは関係なく担当者に対して作成できます。これは、各自が担当する取引先の関連付けを超えて業界や分野に影響を与える主要なオピニオンリーダー（影響力の大きい医療研究者など）との関連を管理する際に便利です。たとえば、複数の取引先に販売する新製品の発売を計画するなど、製品に対して計画を作成できます。これらすべてのビジネス計画タイプについて、計画期間は短期または長期に設定できます。ビジネス計画タイプは、企業で定義した計画期間に基づき、通常は月、四半期、および年です。

ユーザーは、ビジネス計画の階層を作成できます。特定のビジネス計画には、複数の子計画を指定できます。さらに、特定の計画に目標に関連付けることができます（目標の詳細は、「[目標](#)『282ページ』」を参照してください）。ビジネス計画には、売上目標などの高レベルの戦略目標を設定します。一方、目標には、相当数のセールスコールの達成や、医療での特定数の新処方薬の実現など、戦術目標を設定します。

ビジネス計画を使用すると、ビジネス計画ライフサイクルの中で、ビジネス計画のタスク、ワークフロー、および成果物と顧客関係の管理を統合できます。取引先計画の作成と管理をサポートすることにより、ビジネス計画では取引先への販売と販売管理がサポートされます。ビジネス計画は、一般的な複数の計画情報で構成され、関連する計画目標、商談、および活動が含まれます。ビジネス計画は、1つの取引先（取引先グループの親など）に対して作成され、グループ内のその他複数の取引先に適用されるため、この計画情報も複数の取引先に関連します。

**注：**各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。ビジネス計画情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[ビジネス計画] タブは使用不可になっています。[ビジネス計画] をカスタムオブジェクト 04 以降でできるように設定するには、カスタマーサポートに連絡してください。

## 「ビジネス計画ホームページ」の使用

ビジネス計画の管理は、「ビジネス計画ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「ビジネス計画ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## ビジネス計画の作成

新規のビジネス計画を作成するには、[最近表示されたビジネス計画] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[ビジネス計画フィールド](#) 『281ページ』 の"[ビジネス計画のフィールド](#)"参照」を参照してください。

## ビジネス計画リストの使用

[ビジネス計画リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、ビジネス計画の標準のリストについて説明します。

ビジネス計画リスト	フィルター
ビジネス計画 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのビジネス計画が表示されます。
最近変更されたビジネス計画	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのビジネス計画が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近のビジネス計画の表示

[最近変更されたビジネス計画] セクションには、最近表示したビジネス計画が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [ビジネス計画ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [ビジネス計画ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたビジネス計画
- 最近変更されたビジネス計画
- 最近作成されたビジネス計画 (個人)
- 最近変更されたビジネス計画 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [ビジネス計画ホームページ] で表示可能にできます)。



### [ビジネス計画ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [ビジネス計画ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [ビジネス計画ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックして、セクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

## 関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画](#) 『277ページ』
- [ビジネス計画のフィールド](#) 『281ページ』
- [ビジネス計画の管理](#) 『279ページ』

## ビジネス計画の管理

ビジネス計画を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画へのレコードのリンク](#) 『280ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [アセスメントスクリプトの使用](#) 『111ページ』
- [レコードの共有（チーム）](#) 『94ページ』
- [添付資料の使用](#) 『103ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

[ビジネス計画] ページを使用するには、ユーザーの役割に次の権限が必要です。

- [ビジネス計画へのアクセスの管理](#)
- [期間管理の管理](#)

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 期間

### 関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画](#) 『277ページ』
- [\[ビジネス計画ホームページ\] の使用](#) 『277ページ』
- [ビジネス計画のフィールド](#) 『281ページ』

### ビジネス計画へのレコードのリンク

追加のレコードをビジネス計画にリンクするには、ビジネス計画レコードの [詳細ページ] に次のセクションを追加します。

- 計画取引先
- 計画担当者
- ビジネス計画
- 目標
- 計画商談
- 活動

**注：**特定のビジネス計画は、前述されているすべてのエンティティの複数の項目と対応付けることができます。「計画」という語が前に付くエンティティは、多対多の関係を使用できる特別なエンティティです。ビジネス計画、目標、または活動は、単一の親ビジネス計画にのみ対応付けることができます。一方、計画取引先、計画担当者、または計画商談には、複数の親ビジネス計画を使用できます。複数の親計画を使用できることで、これらのエンティティをビジネス計画に対応付ける際に必要な柔軟性が提供されます。

詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。

#### レコードをビジネス計画にリンクするには

- 1 [ビジネス計画詳細] ページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 ビジネス計画詳細レイアウトページで、矢印をクリックしてレコードのセクションを追加し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。



## ビジネス計画のフィールド

「ビジネス計画編集」ページでは、ビジネス計画を追加したり、既存のビジネス計画の詳細を更新できます。「ビジネス計画編集」ページには、ビジネス計画に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** 「ビジネス計画リスト」ページおよび「ビジネス計画詳細」ページでビジネス計画を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、ビジネス計画の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要計画情報</b>	
計画名	ビジネス計画の名前（必須）。
期間	<p>ビジネス計画を完了する期間を指定します。計画期間は企業の会計カレンダー定義に従い、企業の管理者が決定します。</p> <p>期間は、<b>2010 年第 1 会計四半期</b>など、会計年度、四半期、月、または週に対応します。リストされる使用可能な期間は、企業で定義されている会計カレンダーに基づいています。会計カレンダーの定義方法の詳細は、「<a href="#">会計カレンダーについて</a>」を参照してください。</p> <p><b>注:</b> 期間を選択するには、<a href="#">[期間管理の管理]</a> 権限が必要です。</p>
期間: 開始日	期間の開始日。[カレンダー] アイコンをクリックして開始日を選択します。
期間: 終了日	期間の終了日。[カレンダー] アイコンをクリックして終了日を選択します。
タイプ	ビジネス計画のタイプ。ドロップダウンリストからビジネス計画に該当するタイプを選択します。計画タイプの例として、[取引先]、[ローカル]、[地域]、[全国]、[市場セグメント]、[約束]、[ブランド] などがあります（必須）。
状態	ビジネス計画の状態。ドロップダウンリストからビジネス計画の現在の状態を選択します。計画の状態の例として、[ドラフト]、[提出済み]、[最終承認済み]、[現行]、[期限切れ]、[将来]、[保留] などがあります（必須）。
所有者	<p>ビジネス計画レコードの所有者。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>『39ページ』」を参照してください。</p>
説明	ビジネス計画の説明。
製品名	この計画に関連付けられている製品の名前。[ルックアップ] アイコンをクリックして製品を選択します。
計画売上	この計画に関連付けられている予想売上。
通貨	この計画の金額に対する通貨。

フィールド	説明
為替日	支社の売上金額を本社で使用されている通貨に換算するための基準日。
取引先	<p>このビジネス計画に関連付けられている取引先。[ルックアップ] アイコンをクリックして取引先を選択します。</p> <p>このフィールドは、ビジネス計画と特定の取引先間の関係が 1 対 1 の場合に使用できます。ビジネス計画に複数の取引先が関連付けられている場合、交差エンティティの [計画取引先] を使用して、関係を形成します。</p> <p><b>注：</b> [取引先] フィールドはデフォルトで使用不可になっています。このフィールドを [ビジネス計画詳細] ページに追加する場合は、企業の管理者に連絡してください。</p>
<b>SWOT 分析</b>	
強み	この計画の達成に関する競争力の強み（このフィールドには 240 文字まで入力できます）。
弱み	この計画の達成に関する競争力の弱み（このフィールドには 240 文字まで入力できます）。
商談	この計画に関連付けられている潜在的なビジネス商談（このフィールドには 240 文字まで入力できます）。
脅威	この計画に関連付けられているビジネス商談を制限する可能性がある潜在的な脅威（このフィールドには 240 文字まで入力できます）。
<b>注:</b> 次のフィールドは <b>Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b> で使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。これらのフィールドが使用できない場合は、管理者に連絡してください。	
所有者パートナー取引先	ビジネス計画の所有者が属するパートナー取引先の名前。
開始パートナー取引先	ビジネス計画を開始したパートナー取引先の名前。
主要パートナー取引先	ビジネス計画を主導するパートナー取引先の名前。

## 関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画](#) 『277ページ』
- [\[ビジネス計画ホームページ\] の使用](#) 『277ページ』
- [ビジネス計画の管理](#) 『279ページ』

## 目標

目標の各ページを使用して、ビジネス計画の目標を作成、更新、および追跡します。

目標とは、ビジネス計画における高いレベルの戦略目標に到達するために達成する戦術目標です。一般には、ビジネス計画に関連する目標を作成します。ビジネス計画には取引先の総合的な年間売上目標を規定し、目標には戦術目標（相当数のセールスコールの達成や医療での特定数の新処方薬の実現など）を規定します。目標は、ビジネス計画を使用した高レベルの戦略目標の設定と、活動（個々の訪問セールスやセールスコール）および商談（個々のセールス活動）を使用した低レベルの計画の間の中間レベルの計画を提供します。

目標は、ビジネス計画に従属する必要はありません。組織では、個別の目標を使用するように選択できます。目標は、ビジネス計画と同様に取引先、担当者、または製品に適用できます。特定の目標には、複数の子目標を指定できます。短期または長期の目標を設定できます。期間は、企業で定義した計画期間に基づき、一般には月、四半期、または年になります。目標は、ビジネス計画ほど柔軟ではありません。ビジネス計画は、複数の取引先と複数の担当者に対応付けることができますが、目標は、単一の取引先と単一の担当者にのみ対応付けることができます。また、商談を複数のビジネス計画に対応付けることはできますが、商談に対応付けることができる目標は1つのみです。

**注：**各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。目標情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[目標] タブは使用不可になっています。[目標] をカスタムオブジェクト 04 以降で使用できるように設定するには、カスタマーサポートに連絡してください。

## [目標ホームページ] の使用

目標レコードの管理は、[目標ホームページ] から開始します。

**注：**企業の管理者は、[目標ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## 目標の作成

新しい目標を作成するには、[最近変更された目標] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[目標のフィールド](#) 『286ページ』」を参照してください。

## 目標リストの使用

[目標リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、目標の標準のリストについて説明します。

目標リスト	フィルター
目標 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての目標が表示されます。
最近変更された目標	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべての目標が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近の目標の表示

[最近変更された目標] セクションには、最近変更した目標が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

## [目標ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [目標ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された目標
- 最近変更された目標
- 最近作成された目標 (個人)
- 最近変更された目標 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [目標ホームページ] で表示可能にできます)。

### [目標ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [目標ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [目標ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

## 目標の管理

目標を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [目標へのレコードのリンク](#) 『285ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [アセスメントスクリプトの使用](#) 『111ページ』
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) 『94ページ』

## ■ 添付資料の使用 『103ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

「目標」ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

### ■ ビジネス計画へのアクセスの管理

### ■ 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

### ■ ビジネス計画

### ■ 目標

### ■ 計画取引先

### ■ 計画担当者

### ■ 計画商談

### ■ 期間

## 関連トピック

目標の関連情報については、次のトピックを参照してください。

### ■ 目標 『282ページ』

### ■ 「目標ホームページ」の使用 『283ページ』

### ■ 目標のフィールド 『286ページ』

## 目標へのレコードのリンク

次のレコードを目標にリンクするには、目標レコードの「詳細ページ」にセクションを追加します。

### ■ 目標

### ■ 商談

### ■ 活動

詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。

## レコードを目標にリンクするには

- 1 [目標詳細] ページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 目標詳細レイアウトページで、矢印をクリックしてレコードのセクションを追加し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

## 目標のフィールド

[目標編集] ページでは、目標を追加したり、既存の目標の詳細を更新できます。[目標編集] ページには、目標に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** [目標リスト] ページおよび [目標詳細] ページで目標を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) [68ページ]」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、目標の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要目標情報</b>	
目標名	目標の名前（必須）。
計画名	この目標に関連付けられている親ビジネス計画。[ルックアップ] アイコンを使用してビジネス計画を選択します。
タイプ	目標の全般的な目的。例として、[認知度]、[教育]、[関係]、[新規取引先獲得]、[取引先浸透率増大]、[製品トライアル]、[特別報奨金]、[取引先維持]、[競合会社の反応] などがあります。ドロップダウンリストからタイプを選択します（必須）。
状態	目標の現在の状態。例として、[ドラフト]、[提出済み]、[最終承認済み]、[現行]、[期限切れ]、[将来]、[保留] などがあります。ドロップダウンリストから状態を選択します（必須）。
取引先名	この目標に関連付けられている取引先。[ルックアップ] アイコンをクリックして取引先を選択します。
担当者名	この目標に関連付けられている担当者。[ルックアップ] アイコンをクリックして担当者を選択します。
製品名	この目標に関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンをクリックして製品を選択します。
期間	<p>目標を完了する期間。目標の期間は企業の会計カレンダー定義に従い、企業の管理者が定義します（必須）。</p> <p>期間は、<b>2010 年第 1 会計四半期</b>など、会計年度、四半期、月、または週に対応します。リストされる使用可能な期間は、企業で定義されている会計カレンダーに基づいています。会</p>

フィールド	説明
	計カレンダーの定義方法の詳細は、「 <a href="#">会計カレンダーについて</a> 」を参照してください。 <b>注:</b> 期間を選択するには、 <a href="#">[期間管理の管理]</a> 権限が必要です。
期間: 開始日	期間の開始日。[カレンダー] アイコンをクリックして開始日を選択します。
期間: 終了日	期間の終了日。[カレンダー] アイコンをクリックして終了日を選択します。
<b>ターゲット情報</b>	
売上目標	この目標の売上目標（「 <b>1,000,000</b> 」など）。
通貨	売上の通貨（USD、EURO など）。[通貨] アイコンをクリックして必要な通貨を選択します。
為替日	支社の売上を本社で使用されている通貨に換算するための基準日。
対象参加者	この目標の対象となるグループまたは組織（「 <a href="#">心臓病を専門とする医師</a> 」など）。
目標	たとえば、 <b>1000</b> 件の客先訪問を表すには「 <b>1000</b> 」など、この目標について目標単位で示したゴールまたは結果。
目標単位	[販売ユニット]、[訪問数]、[ドル (\$) ] など、目標の表現式の単位。ドロップダウンリストをクリックして目標単位を選択します。
<b>追加情報</b>	
説明	目標の説明。
所有者	目標レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> <a href="#">『39ページ』</a> 」を参照してください。

## 関連トピック

目標の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [目標](#) [『282ページ』](#)
- [\[目標ホームページ\] の使用](#) [『283ページ』](#)
- [目標の管理](#) [『284ページ』](#)

## 計画取引先

計画取引先の各ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている計画取引先を作成、更新、および追跡します。計画取引先により、取引先とビジネス計画がマップされます。つまり、計画取引先を使用して、取引先をビジネス計画に関連付けます。計画取引先を使用すると、単一の取引先が複数のビジネス計画を保持できます（1 つは一般のセールス要員用、もう 1 つは専門のセールス要員用など）。一方、1 つのビジネス計画は複数の取引先をカバーします（あるテリトリー内の全取引先など）。

計画取引先レコードタイプと直接情報を交換せずに、[ビジネス計画詳細] ページまたは[取引先詳細] ページから取引先とビジネス計画を関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画取引先レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画取引先情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[計画取引先] タブは使用不可になっています。

## [計画取引先ホームページ] の使用

計画取引先の管理は、[計画取引先ホームページ] から開始します。

**注：**企業の管理者は、[計画取引先ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## 計画取引先の作成

新しい計画取引先を作成するには、[最近変更された計画取引先] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[計画取引先のフィールド](#) 『290ページ』」を参照してください。

## 計画取引先リストの使用

[計画取引先リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画取引先の標準のリストについて説明します。

計画取引先リスト	フィルター
計画取引先（全件）	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画取引先が表示されます。
最近変更された計画取引先	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべての計画取引先が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。



使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近の計画取引先の表示

[最近変更された計画取引先] セクションには、最近変更した計画取引先が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [計画取引先ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [目標ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画取引先
- 最近変更された計画取引先
- 最近作成された計画取引先 (個人)
- 最近変更された計画取引先 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [計画取引先ホームページ] で表示可能にできます)。

### [計画取引先ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [計画取引先ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [計画取引先ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

## 計画取引先の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

「計画取引先」ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 期間

## 関連情報

計画取引先の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画取引先](#) 『288ページ』
- [「計画取引先ホームページ」の使用](#) 『288ページ』
- [計画取引先のフィールド](#) 『290ページ』

## 計画取引先のフィールド

「計画取引先編集」ページでは、計画取引先を追加したり、既存の計画取引先の詳細を更新できます。

**ヒント：**「計画取引先リスト」ページおよび「計画取引先詳細」ページで計画取引先を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画取引先の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要計画取引先情報</b>	
取引先	この計画取引先レコードに関連付けられている <b>Oracle CRM On Demand</b> 取引先。「ルックアップ」アイコンをクリックして関連する取引先を選択します（必須）。  取引先の各フィールドの詳細は、「 <a href="#">取引先フィールド</a> 『207ページ』」を参照してください。
プライマリ計画取引先	計画に関連付けられているプライマリ取引先（存在する場合）であることを示すには、この

フィールド	説明
	チェックボックスをオンにします。
ビジネス計画	この計画取引先レコードに関連付けられているビジネス計画。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連するビジネス計画を選択します（必須）。
取引先：所在地	取引先レコードの[所在地] フィールドから取得される所在地情報。本社など、取引先が所属する機関のタイプが表示されます（表示専用）。
取引先：優先順位	取引先レコードの[優先順位] フィールドから取得される優先順位情報。高、中、低など、取引先の優先順位が表示されます（表示専用）。
取引先：取引先タイプ	取引先レコードの[取引先タイプ] フィールドから取得される取引先タイプ情報。見込み顧客、顧客、パートナー、競合会社など、取引先と自社との関係が表示されます（表示専用）。
取引先：問い合わせ	取引先レコードの[問い合わせ] チェックボックスから取得される参照情報。この取引先を見込み客やセールス要員による問い合わせ先として使用できるかどうかが表示されます（表示専用）。
取引先：所有者	取引先レコードの[所有者] フィールドから取得される所有者情報。取引先レコードの所有者のエイリアスが表示されます（表示専用）。

## 関連情報

計画取引先の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画取引先](#) 『288ページ』
- [\[計画取引先ホームページ\] の使用](#) 『288ページ』
- [計画取引先の管理](#) 『289ページ』

## 計画担当者

計画担当者の各ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている担当者を作成、更新、および追跡します。計画担当者とは、担当者とビジネス計画を関連付けることができるレコードで、各担当者には複数のビジネス計画を指定できます。たとえば、1 つは一般のセールス要員用、もう 1 つは専門のセールス要員用に計画担当者を指定できます。同時に、計画担当者により、1 つのビジネス計画で複数の担当者をカバーできます（あるテリトリー内の全担当者など）。

計画担当者レコードタイプと直接情報を交換せずに、[ビジネス計画詳細] ページまたは[担当者詳細] ページから担当者とビジネス計画を関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画担当者レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画担当者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[計画担当者] タブは使用不可になっています。

## 「計画担当者ホームページ」の使用

計画担当者の管理は、「計画担当者ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「計画担当者ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

### 計画担当者の作成

新しい計画担当者を作成するには、「最近変更された計画担当者」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[計画担当者のフィールド](#)『294ページ』」を参照してください。

### 計画担当者リストの使用

「計画担当者リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画担当者の標準のリストについて説明します。

計画担当者リスト	フィルター
計画担当者（全件）	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画担当者が表示されます。
最近変更された計画担当者	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべての計画担当者が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

### 最近の計画担当者の表示

「最近変更された計画担当者」セクションには、最近変更された計画担当者が表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

### 「計画担当者ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「計画担当者ホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画担当者
- 最近変更された計画担当者

- 最近作成された計画担当者（個人）
- 最近変更された計画担当者（個人）
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを「計画担当者ホームページ」で表示可能にできます）。

#### 「計画担当者ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「計画担当者ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「計画担当者ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。

## 計画担当者の管理

様々なレコードタイプに共通する計画担当者の管理手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

「計画担当者」ページを使用するには、ユーザーの役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 期間

## 関連情報

計画担当者の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画担当者](#) 『291ページ』
- [\[計画担当者ホームページ\] の使用](#) 『292ページ』
- [計画担当者のフィールド](#) 『294ページ』

## 計画担当者のフィールド

[計画担当者編集] ページでは、計画担当者を追加したり、既存の計画担当者の詳細を更新できます。[計画担当者編集] ページには、計画担当者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[計画担当者リスト] ページおよび[計画担当者詳細] ページで計画担当者を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画担当者の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要計画担当者情報</b>	
担当者	この計画担当者レコードに関連付けられている <b>Oracle CRM On Demand</b> 担当者。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連する担当者を選択します（必須）。  担当者の各フィールドの詳細は、「 <a href="#">担当者フィールド</a> 『222ページ』」を参照してください。
プライマリ計画担当者	担当者がビジネス計画の主要担当者であることを示すには、このチェックボックスをオンにします。
担当者：名前（名）	担当者レコードの [名前（名）] フィールドから取得される情報（表示専用）。
担当者：名前（姓）	担当者レコードの [名前（姓）] フィールドから取得される情報（表示専用）。
担当者：取引先	担当者に関連付けられている取引先（表示専用）。
ビジネス計画	この計画担当者レコードに関連付けられているビジネス計画。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連するビジネス計画を選択します（必須）。

## 関連トピック

計画担当者の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画担当者](#) 『291ページ』
- [\[計画担当者ホームページ\] の使用](#) 『292ページ』
- [計画担当者の管理](#) 『293ページ』

## 計画商談

「計画商談」ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている商談を作成、更新および追跡します。計画商談は商談をビジネス計画に関連付け、商談を複数のビジネス計画に関連付けられるようにします（1 つは一般のセールス要員用、もう 1 つは専門のセールス要員用など）。ビジネス計画は一度に複数の商談に関連付けることができます。

計画商談レコードタイプと直接情報を交換せずに、「ビジネス計画詳細」ページまたは「商談詳細」ページから商談とビジネス計画に関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画商談レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画商談情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「計画商談」タブは使用不可になっています。

## 「計画商談ホームページ」の使用

計画商談の管理は、「計画商談ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「計画商談ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## 計画商談の作成

計画商談を作成するには、「最近変更された計画商談」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『42ページ』および「[計画商談のフィールド](#)」『297ページ』を参照してください。

## 計画商談リストの使用

「計画商談リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画商談の標準のリストについて説明します。

計画商談リスト	フィルター
計画商談（全件）	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画商談が表示されます。
最近変更された計画商談	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべての計画商談が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近の計画商談の表示

[最近変更された計画商談] セクションには、最近変更された計画商談が表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

### [計画商談ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [計画商談ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画商談
- 最近変更された計画商談
- 最近作成された計画商談 (個人)
- 最近変更された計画商談 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [計画商談ホームページ] で表示可能にできます)。

### [計画商談ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [計画商談ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [計画商談ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

## 計画商談の管理

様々なレコードタイプに共通する計画商談の管理手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。



## ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

「計画商談」ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 期間

## 関連情報

関連する計画商談情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画商談](#) 『295ページ』
- [「計画商談ホームページ」の使用](#) 『295ページ』
- [計画商談のフィールド](#) 『297ページ』

## 計画商談のフィールド

「計画商談編集」ページでは、計画商談を追加したり、既存の計画商談の詳細を更新できます。

ヒント：「計画商談リスト」ページおよび「計画商談詳細」ページで計画商談を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画商談の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>計画商談情報</b>	
ビジネス計画	この計画商談レコードに関連付けられているビジネス計画。[ルックアップ] アイコンをクリックしてビジネス計画を選択します（必須）。  ビジネス計画の詳細は、「 <a href="#">ビジネス計画</a> 『277ページ』」を参照してください。
商談	この計画商談レコードに関連付けられている <b>Oracle CRM On Demand</b> の商談。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連する商談を選択します（必須）。

フィールド	説明
	商談の詳細は、「 <a href="#">商談</a> 『226ページ』」を参照してください。
商談：取引先	商談に関連付けられている取引先（表示専用）。
商談：クローズ日	商談に関連付けられている予想クローズ日（表示専用）。
商談：売上予想	このチェックボックスがオンの場合、商談が売上予想計算の対象であることを示します（表示専用）。
商談：所有者	商談レコードの〔所有者〕フィールドから取得される情報。所有者は、この商談に割り当てられている個人です（表示専用）。
商談：売上	商談に関連付けられている見込売上（表示専用）。

## 関連トピック

計画商談の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画商談](#) 『295ページ』
- [\[計画商談ホームページ\] の使用](#) 『295ページ』
- [計画商談の管理](#) 『296ページ』

# 6

## サービスとコミュニケーション

---

Oracle CRM On Demand には、顧客サービスに関する情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- サービスリクエスト：これらのページでは、製品またはサービスに対する顧客からのサービスリクエストを管理します。
- 解決策：これらのページでは、一般的な質問やサービスに関する問題に対する回答を保存します。
- コミュニケーション：これらのページでは、コールセンターを通しての顧客との対話を管理します (**Oracle Contact On Demand**)。

### サービスとコミュニケーションの管理

サービスとコミュニケーションを管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 サービスリクエストの作成プロセス 『299ページ』
- 2 サービスリクエストの作業プロセス 『300ページ』
- 3 サービスリクエストの解決プロセス 『300ページ』
- 4 サービスリクエストのクローズプロセス 『300ページ』

サービスリクエストは、顧客からの着信通話または Oracle CRM On Demand を介して受信した顧客通話から発生する場合があります。

### サービスリクエストの作成プロセス

サービスリクエストを作成するには、次のタスクを実行します。

- 1 顧客情報を確認し、サービス問題を記録します。
- 2 サービススクリプトを使用して、問題の識別、問題のエスカレーションなど、社内手順を一貫して適用します。  
スクリプトの詳細は、「[サービスリクエストスクリプトの使用](#) 『305ページ』」を参照してください。

- 3 サービスリクエストをサービス要員に割り当てます。詳細については、「[サービスリクエストの割り当て](#)『304ページ』の「[サービスリクエストの割当](#)」を参照してください。

## サービスリクエストの作業プロセス

サービスリクエストの作業を行うには、次のタスクを実行します。

- 1 フォローアップコールのログを記録します。
- 2 タスクのログを記録します。
- 3 メモをログし、顧客支援のために実行したアクションを記録します。

サービスリクエストに活動を追加する方法の詳細は、「[活動の作成](#)『132ページ』」および「[活動フィールド](#)『152ページ』」を参照してください。

## サービスリクエストの解決プロセス

サービスリクエストを解決するには、次のタスクを実行します。

- 1 解決策ライブラリから顧客リクエストの解決に役立つ情報を検索します。詳細については、「[解決策の確認](#)『313ページ』」を参照してください。
- 2 サービスリクエストに適切な解決策をリンクし、その有効性を評価し、ライブラリの監視と改善が継続して行われるようにします。詳細については、「[解決策の評価](#)『314ページ』」を参照してください。
- 3 組み込みレポートまたはカスタムレポートを使用して問題を識別します。詳細については、「[レポートの実行](#)『729ページ』」を参照してください。
- 4 問題を解決するための即時アクションを実行します。解決策が見つからない場合は、新しい解決策をライブラリに追加します。詳細については、「[解決策の管理](#)『312ページ』」を参照してください。

## サービスリクエストのクローズプロセス

サービスリクエストをクローズするには、次のタスクを実行します。

- 1 最終活動を記録します。
- 2 サービスリクエストが解決した後は、サービスリクエストをクローズします。詳細については、「[解決済みサービスリクエストのクローズ](#)『306ページ』」を参照してください。

## サービスリクエスト

サービスリクエストの各ページを使用して、情報の取得または支援を目的とした顧客リクエストの記録、追跡、および対応を行います。サービスリクエストには、特定のサービス活動におけるすべての関連詳細情報が格納されます。サービスリクエストを使用して、サービスリクエストの解決に必要な解決策や活動などの追加情報を取得することもできます。サービス要員は、サービスリクエストに関するすべての関連情報に1箇所ですべてのサービスリクエストレコードがすべてのサービス活動を取得するように、レコードの変更は監査証跡により追跡されます。サービスリクエストの対応方法については、「サービスおよびコミュニケーションの管理」を参照してください。

### [サービスリクエストホームページ] の使用

サービスリクエストの管理は、[サービスリクエストホームページ] から開始します。

**注：**企業の管理者は、[サービスリクエストホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

### サービスリクエストの作成

サービスリクエストレコードを作成するには、[オープンサービスリクエスト (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。サービスリクエストの詳細は、「サービスリクエストの割り当て」『304ページ』の「サービスリクエストの割り当て」参照』および「サービスリクエストフィールド」『307ページ』を参照してください。

### サービスリクエストリストの使用

[サービスリクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、サービスリクエストの標準のリストについて説明します。

サービスリクエストリスト	フィルター
サービスリクエスト (全件)	なし
クローズ済みサービスリクエスト (全件)	状況 = クローズ
エスカレートされたサービスリクエスト (全件)	状況 = オープン - エスカレート
オープンサービスリクエスト (全件)	状況 = オープン、状況 = オープン - エスカレート
最近作成されたサービスリクエスト (全件)	作成日に基づいて並べ替えられたすべてのサービスリクエスト
最近変更されたサービスリクエスト (全件)	変更日に基づいて並べ替えられたすべてのサービスリクエスト

サービスリクエストリスト	フィルター
オープンサービスリクエスト（個人）	状況 = オープン（[所有者] フィールドにユーザーの名前を含むレコードを表示）
サービスリクエスト（個人）	自分が所有者になっているサービスリクエスト

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## オープンサービスリクエストの表示

[オープンサービスリクエスト（個人）] セクションには、オープンサービスリクエストのリストが、作成された順序で表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

## サービスリクエスト関連タスクの表示

[サービスリクエスト-関連タスク] セクションには、割り当てられたオープンサービスリクエスト関連タスクが表示され、最初に日付ごと、次に優先順位ごとに並べ替えられます。次の情報が表示されます。

- **締切日**：従業員またはマネージャによって設定されるタスクの締切日。
  - **優先順位**：従業員またはマネージャによって設定されるタスクの優先順位（[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] など）。タスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。
- 注**：企業の管理者が[優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの[優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。
- **主題**：タスクのタイトル。リンクをクリックしてタスクを確認します。
  - **サービスリクエスト**：サービスリクエストを識別するためにシステムによって割り当てられた番号。

[リストを全表示] をクリックすると、サービスリクエスト関連タスクのリストが展開されます。

## オープンサービスリクエストレポートの表示

[オープンサービスリクエスト分析] セクションには、サービスリクエストのレポートがソース別、製品エリア別、ユーザー名別、または優先順位別に表示されます。チャートセクションまたは表の項目をクリックすると、詳細が表示され、その日に問題を解決するには何をすべきかを判断できます。さらに、ドロップダウンリストでカテゴリを変更して、別の観点から同じデータを参照することもできます。

たとえば、次の操作を行うことができます。

- この分析を使用して、オープンサービスリクエストとエスカレートされたサービスリクエストについて、常に把握することができます。
- 製品エリア別にフィルターして、通話が最も多く生成されているエリアを確認できます。

- ユーザー名別にフィルターして、チーム全体での仕事量の分布を確認できます。
  - 優先順位別にフィルターして、報告されているサービスの問題のレベルを確認できます。
- 他のタイプのサービス分析を参照するには、[レポートホームページ] に移動してください。

## [サービスリクエストホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のサービスリクエストホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- サービスリクエスト関連タスク
- 現在のサービスリクエスト（個人）関連タスク（今日が締切日のタスク）
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを [サービスリクエストホームページ] で表示可能にできます）。

### サービスリクエストホームページにセクションを追加するには

- 1 サービスリクエストホームページで、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 2 サービスリクエストホームページの [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

## サービスリクエストの管理

サービスリクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- サービスリクエストの割り当て [『304ページ の"サービスリクエストの割当"参照 』](#)
- サービスリクエストスクリプトの使用 [『305ページ 』](#)
- サービスリクエストへの解決策の追加 [『305ページ 』](#)
- サービスリクエストのエスカレート [『306ページ 』](#)
- 解決済みサービスリクエストのクローズ [『306ページ 』](#)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- レコードの作成 [『42ページ 』](#)
- レコードの詳細の更新 [『68ページ 』](#)
- 選択したレコードへのレコードのリンク [『70ページ 』](#)
- リストの使用 [『78ページ 』](#)
- レコードの監査証跡の表示 [『117ページ 』](#)

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## サービスリクエストの割当

サービスリクエストの作成時は、[所有者] フィールドは空白になっています。所有者を手動で割り当てるか、または企業で割当マネージャを使用していて、[サービスリクエスト] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合は、リクエストを最初に保存するときにサービスリクエストを所有者に自動的に割り当てることができます。レコード所有権モードの詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#)」『39ページ』を参照してください。

**注：**割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャが所有者にレコードを再割当する前に、レコードに割り当てられたプライマリカスタムブックがある場合、割当マネージャは、レコードからプライマリブックを削除します。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコードタイプをブックモードに設定する場合は、そのレコードタイプに対するすべてのルールグループを無効にすることを強くお勧めします。

サービスリクエストがすでに割り当てられていて、アクセスレベルで許可されている場合は、リクエストの所有者名またはプライマリカスタムブックを変更して、リクエストを再割当できます。さらに、企業で割当マネージャを使用していて、[サービスリクエスト] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに対して設定されている場合、ユーザーは、次のいずれかの方法でサービスリクエストを新しい所有者に再割当できます。

- リクエストの [所有者を再割当] チェックボックスをオンにする。
- 所有者名またはプライマリカスタムブックをリクエストから削除する。

[所有者を再割当] チェックボックスをオンにするか、所有者名またはプライマリカスタムブック名を削除すると、割当マネージャがトリガーされます。これにより、サービスリクエストが再び処理され、企業で設定したルールに従って所有者に再度割り当てられます。

**注：**サービスリクエストの状態が [クローズ] の場合、割当マネージャではこのサービスリクエストが無視され、再割当は行われません。また、レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再度割り当てられるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

### サービスリクエストを手動で割り当てるには

- 1 割り当てるサービスリクエストを選択します。  
サービスリクエストの検索方法については、「[レコードの検索](#)」『45ページ』を参照してください。
- 2 [サービスリクエスト詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [サービスリクエスト編集] ページの [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールドにカーソルを置き、[ルックアップ] アイコンをクリックして、[ルックアップ] ウィンドウで新しい所有者またはブックを選択します。
- 4 変更を保存します。



## サービスリクエストスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定していることがあります。アセスメントスクリプトは、サービスリクエストに関する情報の収集や（コールスクリプト）、顧客満足度のアセスメント（顧客満足度調査）に役立ちます。アセスメントスクリプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

**作業前の準備：**アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「アセスメントスクリプトについて」を参照してください。

### サービスリクエストスクリプトを使用するには

- 1 サービスリクエストを選択します。

サービスリクエストの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [サービスリクエスト詳細] ページで、スクロールダウンして [コールスクリプト] または [顧客満足度調査] のセクションを表示し、[追加] をクリックします。

**注：**[コールスクリプト] セクションまたは [顧客満足度調査] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに適切なセクションを追加します。これらのセクションをページに追加できるのは、企業の管理者により設定されている場合のみです。

- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、[選択] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。

- 4 [コールスクリプト] または [顧客満足度調査] ウィンドウで、スクリプトの各質問に対する回答を選択し、[保存] をクリックします。

[サービスリクエスト詳細] ページが再度表示されます。スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

## サービスリクエストへの解決策の追加

サービスリクエストに、既存の解決策を追加できます。解決策の詳細は、「[解決策](#) 『308ページ』」を参照してください。

### サービスリクエストに解決策を追加するには

- 1 サービスリクエストを選択します。

サービスリクエストの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [サービスリクエスト詳細] ページの [解決策] セクションまでスクロールして、[追加] をクリックします。  
承認および公開された解決策のリストが表示されます。

- 3 表示される解決策の数を制限するには、キーワードまたは解決策 ID を検索するフィルターオプションを使用します。

- 4 [プレビュー] をクリックして解決策の詳細を表示し、顧客の問題に適合していることを確認します。

- 5 サービスリクエストに追加する解決策の横の「選択」リンクをクリックし、「OK」をクリックします。
- 6 問題が解決されたことを顧客に確認できるまで、次のようにサービスリクエストの状態を懸案に変更します。
  - a 「サービスリクエスト詳細」ページの「状態」フィールドをクリックし、ドロップダウンリストから「懸案」を選択します。
  - b 「状態」フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

## サービスリクエストのエスカレート

サービスリクエストをエスカレートすると、緊急事項として目立たせることができます。

### サービスリクエストをエスカレートするには

- 1 「サービスリクエストリスト」ページで、エスカレートするサービスリクエストの「状態」フィールドをクリックします。
- 2 フィールドのドロップダウンリストから「オープン - エスカレート」を選択します。
- 3 「状態」フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

サービスリクエストのエスカレート時に実行するアクションは、企業の方針によって決定します。たとえば企業の管理者は、サービスリクエストのエスカレート時に電子メールを送信する、またはタスクを生成するというワークフロールールを定義することができます。

ユーザーがアクセスできる、エスカレートされたすべてのサービスリクエストを表示するフィルター済みリストを作成できます。

## 解決済みサービスリクエストのクローズ

顧客のリクエストに適切に対応した後は、サービスリクエストをクローズできます。

**作業前の準備：**「サービスリクエスト詳細」ページで、次の点をチェックして、サービスリクエストが完了したことを確認します。

- サービスリクエストのすべての活動の状態が「完了」になっていること。これは、顧客に対する対応が完了していることを表します。
- 企業で解決策を使用している場合、その解決策がサービスリクエストレコードにリンクされていること。これは、問題の解決方法を示します。

### 解決済みサービスリクエストをクローズするには

- 1 「サービスリクエストリスト」ページで、クローズするサービスリクエストの「状態」フィールドをクリックします。
- 2 フィールドのドロップダウンリストから「クローズ」を選択します。
- 3 「状態」フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

## サービスリクエストフィールド

「サービスリクエスト編集」ページでは、サービスリクエストを追加したり、既存のサービスリクエストの詳細を更新したりできます。

**ヒント:** 「サービスリクエストリスト」ページと「サービスリクエスト詳細」ページのサービスリクエストも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

「サービスリクエスト編集」ページには、次の表に示すとおり、サービスリクエストのフィールドがすべて表示されます。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>担当者情報</b>	
SR 番号	サービスリクエスト ID。システムによって生成されます。
取引先	サービスリクエストにリンクされた取引先。
担当者	サービスリクエストにリンクされた担当者。
勤務先電話番号	担当者の勤務先電話番号。担当者レコードから継承されます。
電子メール	担当者の電子メールアドレス。担当者レコードから継承されます。
<b>サービス詳細情報</b>	
エリア	サービスリクエストのカテゴリ（製品、インストール、保守、トレーニング、その他）。
原因	サービスリクエストの理由（不明確な指示、要トレーニング、既存問題、新規問題、その他）
タイプ	サービスリクエストのタイプ（質問、問題、エンハンスメントリクエスト、その他）。
ソース	サービスリクエストの受け取り方法（電話、Web、電子メール、ファックスなど）。
優先順位	優先順位の指定（1-緊急、2-高、3-中、4-低など）。
状態	サービスリクエストの状態（オープン、保留、クローズ、オープン - エスカレート、取消済みなど）。フィルター済みリストおよびレポートによっては、[状態] フィールドを使用して、サービスリクエストをリストまたはレポートに含めるかどうかを決定する場合があります。
開始時間	サービスリクエストを作成した日時。システムによって生成されます。
終了時間	サービスリクエストの状態が[クローズ] になった日時。システムによって生成されます。

フィールド	説明
所有者	<p>サービスリクエストレコードの所有者のエイリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>〔所有者〕フィールドの値によって、従業員またはマネージャが〔レポート〕ページや〔ダッシュボード〕ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの〔詳細〕ページに〔所有者〕フィールドまたは〔ブック〕フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p>
所有者を再割当	<p>サービスリクエストを再割り当てする必要があることを示します。企業の管理者がサービスリクエスト割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、<b>Oracle CRM On Demand</b> で割当マネージャがトリガーされます。これによりサービスリクエストが再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。割当マネージャは、ユーザーに対してのみレコードを再割当できます。レコードを再割当できるのは、レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードまたは混合モードに設定されている場合のみです。割当マネージャは、レコードタイプがブックモードに設定されている場合、レコードを再割当できません。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p> <p><b>注:</b>このチェックボックスをオンにすると、レコードを保存したとき〔所有者〕フィールド内の名前が変更されます。ただし、自動実行されるタスク（電子メール通知の送信など）の所要時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再度割り当てられるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。</p>
追加情報	
主題	サービスリクエストの概要。
説明	サービスリクエストに関する追加情報。16,350 文字に制限されます。
車両	車両がサービスリクエストに関連付けられている場合の車両識別番号（VIN）。

## 解決策

解決策の各ページを使用して、解決策を作成、更新、および追跡します。解決策には、顧客の問題の解決方法に関する情報が含まれています。解決策の知識ベースを整備することにより、サービス要員は、集中管理された知識ベースにアクセスして顧客の問題を解決できます。さらに、サービス要員が顧客とのやりとりを通じて新しい解決策を作成するにつれて、知識ベースは拡大していきます。

Oracle CRM On Demand では、解決策の使用状況は自動的に追跡され、ユーザーが解決策を評価できるようになっています。この情報により、組織は、顧客に提供する解決策を改善し、製品またはサービスの問題を識別できます。使用頻度が高い解決策は、製品の欠陥を示している可能性があります。評価が低い解決策は、改善が必要であることを示している可能性があります。

## 解決策の管理について

解決策の知識ベースを構築および管理するための、次のようなプロセスの実装を検討してください。

- 1 企業の管理者は、既存の解決策をアプリケーションにインポートします（オプション）。
- 2 サービスエージェントやその他のエキスパートはドラフトの解決策を追加し、時間とともに知識ベースの幅と深さが拡張されていくようにします。
- 3 サービスマネージャが解決策を確認し、承認後、公開します。
- 4 エージェントは既存の解決策をスコア化し、最も役に立つ解決策を識別できるようにします。
- 5 サービスマネージャは解決策の知識ベースを監視し、有効な最新情報だけが含まれていることを確認します。

## 解決策の知識ベースを管理するためのベストプラクティス

相互評価済みの充実した解決策のライブラリを用意することで、常により効果的なサービスを顧客に提供することができます。ここでは、解決策の知識ベースを設定し、管理するためのいくつかのベストプラクティスを紹介します。

### 1 - 既存の解決策のインポート

解決策をインポートする前に、**Oracle CRM On Demand** 内の解決策レコードと既存の解決策の情報を比較します。レコードにフィールドを追加したり、フィールド名を変更したり、レコードからフィールドを削除したりして、インポートする情報に適合させることができます。

トレーニングおよびサポートセンターの、ツールとテンプレートのページにあるカスタムフィールドの設定テンプレートを使用すると、変更の計画をしやすくなります。このドキュメントは、アプリケーションに対するあらゆるカスタム変更を計画し、追跡するのに役立ちます。

### 2 - ドラフトの解決策の追加

解決策レコードの作成ガイドラインを定め、このガイドラインを、サービスエージェント、製品エキスパート、サービスエキスパートなど、ドラフトの解決策を作成するすべてのユーザーに配布します。解決策レコードの [タイトル] フィールドの重要性を強調して伝えるようにしてください。[タイトル] フィールドは、解決策のほとんどのリストおよび [ルックアップ] ウィンドウに表示される検索可能なフィールドです。サービスエージェントは、このフィールドを使用して、質問や問題に対する適切な解決策をすばやく識別することができます。

新しい解決策レコードが作成された時点では、その状態は [ドラフト] です。ドラフトの解決策は、サービスリクエストレコードに追加できません。これらは、公開されるまで解決策の [ルックアップ] ウィンドウに表示されません。たとえば、サービスリクエストを作成し、通話中にドラフトの解決策を入力したエージェントは、このドラフトの解決策をサービスリクエストに追加できます。しかし他のエージェントは、この解決策が公開されるまでアクセスできません。

### 3 - 解決策の確認、承認、および公開

承認プロセスにより、すべての解決策は、特定のエキスパートによって確認された後、サービスエージェント用にリリースされます。確認と承認のガイドラインを定め、すべての解決策が有効で、わかりやすく、必要なときに確実に利用できるようにします。

解決策の状態を「承認」に変更して公開するには、「解決策を公開」権限が必要です。詳細については、「[解決策の承認と公開](#)」『314ページ』を参照してください。

### 4 - 解決策の評価

サービスエージェントに、使用している解決策を評価し、サービスリクエストレコードに評価情報を追加することを依頼します。この作業は、「解決策詳細」ページで「解決策を評価」をクリックするだけで実行できます。解決策の評価は 5 段階です。解決策が非常に有効な場合は 5、有効でない場合は 1 と評価します。

解決策が評価されるたびに、評点が再計算され、レコードに表示されます。エージェントに解決策の評価をさせることで、知識ベースの品質管理に利用できる情報が得られます。詳細については、「[解決策の評価](#)」『314ページ』を参照してください。

### 5 - 解決策の監視

定期的に解決策の知識ベースを監視して、サービスエージェントのための情報や指示を最適かつ最新の状態にしておくようにします。次に推奨事項を示します。

- 特定のエリアまたはタイプの解決策に所有者を割り当て、解決策を各所有者が定期的に確認し、更新するようにします。各所有者が自分のエリアの正確さと承認に責任を持つようにします。
- 時間の経過とともに、解決策が無効になることがあります。たとえば、サポートされなくなった製品関連の解決策がこれに該当します。解決策リストを作成し、たとえば「製品」フィールドにフィルターを適用して、これらの解決策を検出します。その後、「大量更新」機能を使用して、これらの解決策を検索可能な解決策のリストから削除します。
- 重複が見つかった場合を除き、解決策は削除せず、状態を「旧式」に設定します。サービスリクエストに追加する解決策の検索時、旧式の解決策はリストに表示されません。ただし、必要な場合に、「解決策ホームページ」のリストからこれらの解決策にアクセスすることができます。
- 評価の低いすべての解決策を確認します。これらを検索するには、評価が 1 または 2 の公開済み解決策をすべて表示するカスタムリストを作成します。
- 「解決策ホームページ」の組み込み解決策リストを使用して、評価の高い解決策と最多使用回数の解決策を確認します。こうすることにより、より多くの情報を追加してライブラリを拡張できるエリアがわかります。
- クローズ済みサービスリクエストのトレンドを日常的に分析し、知識ベースに情報を追加する必要がある主要な問題エリアを特定します。

## 「解決策ホームページ」の使用

解決策の管理は、「解決策ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「解決策ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## 解決策レコードの作成

解決策レコードを作成するには、[最近表示された解決策 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[解決策フィールド](#) 『315ページ』」を参照してください。

## 解決策リストの使用

[解決策リスト] セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand** には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、解決策の標準のリストについて説明します。

解決策リスト	フィルター
承認済み解決策	状況 = 承認
公開解決策	公開済 = Y
最近作成された解決策	作成日に基づいて並べ替えられたすべての解決策
最近変更された解決策	変更日に基づいて並べ替えられたすべての解決策
ドラフト解決策 ( [解決策を公開] 権限が割り当てられたユーザーにのみ表示)	状況 = ドラフト
最高ランク解決策	すべての個人から得られた評価の累積が最高である解決策
最多使用の解決策	サービスリクエストに頻繁にリンクされた解決策
解決策 (全件)	解決策タイトルに基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべての解決策
最近変更された解決策 (個人)	変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが所有するすべての解決策

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近表示された解決策の表示

[最近表示された解決策 (個人)] セクションには、最近表示した解決策が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。



## 最多使用の解決策の表示

「最多使用の解決策」セクションには、サービスリクエストへのリンクが頻繁に行われた解決策が表示されます。使用頻度が高い解決策は、製品やサービスに関して顧客が直面している特定の問題をサービス組織に示している可能性があります。示された問題に対応するために、サービス組織はサービス要員に顧客をサポートするための情報を追加で提供したり、顧客に情報を直接提供したりできます。

## 最高ランク解決策の表示

「最高ランク解決策」セクションには、すべての個人から得られた評価の累積が最高である解決策が表示されます。

## 「解決策ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の解決策ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された解決策
- 最近変更された解決策
- 最近作成された解決策（個人）
- 最近変更された解決策（個人）
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者が、解決策ホームページでレポートを表示可能にできます）

次の手順では、解決策ホームページにセクションを追加する方法について説明します。

### 解決策ホームページにセクションを追加するには

- 1 解決策ホームページで、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 解決策ホームページの「レイアウト」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

## 解決策の管理

解決策を管理するには、次の処理を実行します。

- [解決策の確認](#) 『313ページ』
- [解決策の承認と公開](#) 『314ページ』
- [解決策の評価](#) 『314ページ』
- [解決策へのブックの追加](#) 『315ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』



- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』

**注：** 解決策レコードを更新するには、ユーザー役割に「解決策の公開」権限が含まれている必要があります。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [解決策フィールド](#) 『315ページ』
- [レポート](#) 『711ページ』
- [データのインポート](#)

## 解決策の確認

最多使用の解決策または最高ランク解決策を確認できます。解決策レコードの完全な情報を確認することもできます。

### 最多使用の解決策を確認するには

- 1 任意のページから、「解決策」タブをクリックします。
- 2 「最多使用の解決策」セクションで、確認する解決策の解決策タイトルリンクをクリックします。

### 最高ランク解決策を確認するには

- 1 任意のページから、「解決策」タブをクリックします。
- 2 「最高ランク解決策」セクションで、確認する解決策の解決策タイトルリンクをクリックします。

### 解決策の情報を確認するには

- 1 解決策を選択します。  
解決策の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 「解決策詳細」 ページで、解決策レコードを確認できます。

各フィールドの説明については、「[解決策フィールド](#) 『315ページ』」を参照してください。

## 解決策の承認と公開

**作業前の準備：**この手順を実行するには、ユーザーの役割に「解決策の公開」権限が含まれている必要があります。

解決策の精度と完成度を評価できます。その後、ドラフトの解決策を承認し、承認した解決策を社内で公開できます。社内で公開された解決策は、すべての顧客サービス要員が使用でき、サービスリクエストにリンクできます。

### 解決策を承認して公開するには

- 1 「解決策ホームページ」で、「ドラフト解決策」リンクをクリックします。
- 2 「解決策リスト」ページで解決策を選択し、「編集」をクリックします。
- 3 「解決策編集」ページで、「状況」フィールドの値を「承認」に変更して解決策を承認します。
- 4 解決策を公開するには、「公開済み」チェックボックスをオンにします。
- 5 レコードを保存します。

## 解決策の評価

解決策の効果を必要な回数評価できます。

### 解決策の情報を評価するには

- 1 解決策を選択します。  
解決策の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 「解決策詳細」タイトルバーの「解決策を評価」ボタンをクリックします。
- 3 「解決策評価」ページで、ドロップダウンリストから、1 から 5 までの評価（5 が最高）を選択します。
- 4 レコードを保存します。  
各ユーザーの評価が平均され、「解決策ホームページ」の「最高ランク解決策」セクションに表示される解決策が決定されます。

## 解決策へのブックの追加

解決策にブックを追加するには、次の手順を使用します。解決策に追加したブックは、変更または削除できます。この手順では、[ブック] レコードタイプが[解決策] ページの関連項目に表示されることを想定しています。関連項目情報のカスタマイズの詳細は、「関連項目レイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

### 解決策にブックを追加するには

- 1 [解決策リスト] ページで、目的の解決策を開きます。
- 2 [解決策詳細] ページで、そのページの[ブック] セクションにある[追加] をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、解決策に追加するブックを選択し、[OK] をクリックします。

ブックの詳細は、「ブックの管理」を参照してください。

## 解決策フィールド

[解決策編集] ページを使用して、解決策を追加したり、既存の解決策の詳細を更新したりできます。[解決策編集] ページには、解決策のすべてのフィールドが表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>解決策詳細情報</b>	
解決策 ID	解決策の一意の ID。システムによって生成されます。
タイトル	解決策のタイトル。このフィールドは必須で 100 文字まで入力できます。
状態	ドラフト、承認済み、旧式などの解決策の状態。デフォルトはドラフトです。[解決策を公開] 特権を持っているユーザーのみがこの情報を変更できます。
公開済	解決策が内部で使用できることを示します。[解決策を公開] 特権を持っているユーザーのみがこの情報を変更できます。
解決策評価	1 から 5 までの解決策の評価（5 が最高）。
<b>追加情報</b>	
<b>注:</b> 次のフィールドは Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition で使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。これらのフィールドが使用できない場合は、企業の管理者に連絡してください。	
法務承認	解決策が法務承認を得ていることを示します。
マーケティング承認	解決策がマーケティング承認を得ていることを示します。

フィールド	説明
複数ファイル資産	解決策が複数のデジタルファイルで構成されていることを示します。特定の解決策のイメージは、写真、ロゴ、および他のさらに大きいイメージのコンポーネントに対する複数のファイルで構成される場合があります。
失効日	このコンテンツをパーソナライズコンテンツ配信（PCD）で使用できなくなる日付。[カレンダー] アイコンを使用して失効日を選択します。
リリース日	このコンテンツを PCD で使用できるようになる日付。カレンダーアイコンを使用してリリース日を選択します。
検証状況	解決策を正しく表示できるかどうかを示します。ユーザーは、マルチメディアファイルまたはグラフィックファイルをロードするとき、これらのファイルをテストして正しく表示されることを確認し、検証状況を [成功] に設定します。値は、[未確認]、[成功]、または [失敗] です。
PCD 添付ファイルタイプ	添付されているマルチメディアファイルまたはグラフィックファイルのタイプを示します。 <div> <div>■</div> <b>メッセージ。</b>コンテンツは、プレゼンテーションに適しています。 </div> <div> <div>■</div> <b>サムネイル。</b>コンテンツは、大きいメッセージレコードを圧縮した小さいバージョンです。 </div>
関連サムネイルイメージ	メインのメッセージ解決策の小さいサムネイルバージョンを提供する別の解決策レコードの名前。タイプが [メッセージ] の各解決策に対して、タイプが [サムネイル] の一致する解決策が必要です。
配布方法	[発行] を選択すると、コンテンツがリモートユーザーに自動的に配布されます。配布は、ユーザーの権限に基づきます。
<b>注:</b> 次のフィールドは、デフォルトで <b>Oracle CRM On Demand</b> のすべてのエディションで使用できます。	
FAQ	解決策に関するよくある質問（FAQ）。
解決策詳細	解決策に関する追加情報。

## コミュニケーション

コミュニケーション関連ページと、アクションバーの [Communication Tools（コミュニケーションツール）] セクションおよび [Voice Controls（音声制御）] セクションを組み合わせることで、通話、ボイスメール、および電子メールを使った顧客とのやりとりを管理できます。また、スーパーバイザーはこれらのページとセクションを使って、エージェントを監視できます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。**Oracle Contact On Demand** を使用しないユーザーの場合、[コミュニケーション] タブおよびそのサブタブは使用不可になっている場合があります。

## Oracle Contact On Demand について

Oracle Contact On Demand を利用すれば、音声通話、ボイスメール、および電子メールを使って、顧客とのやりとりを効率化できます。Oracle Contact On Demand は Oracle CRM On Demand と統合されているので、それぞれのやりとりが追跡され、保存されます。この保存場所は、社内で担当者、取引先、解決策などを管理するために使っている場所と同じです。このように統合されていることにより、ユーザーは社内データベースの情報を活用して、顧客の問題に対する解決策を見つけること、担当者情報を更新すること、および、データを分析することができます。

Oracle Contact On Demand は、Web ブラウザを使ったコールセンター製品であり、次のチャネルを使用しています。

### ■ 音声通話

Oracle Contact On Demand では、リアルタイム音声コミュニケーションを利用できます。通話はスキルに基づいて適切なエージェントに転送されます。画面上の通話関連項目を使って、通話の受信、外線通話の発信、内線通話（エージェント間通話）の発信、通話の保留、通話の切断（終了）、通話の転送、および会議を行うことができます。音声通話に関する機能は次のとおりです。

- **着信通話**：Oracle Contact On Demand にログインしている場合、電話がある場所ならどこでも、Oracle Contact On Demand 画面を使用して着信通話を受信し、処理できます。
- **発信通話**：Oracle Contact On Demand は、米国（国内）への発信通話と国際通話をサポートします。通話を発信するには、Oracle Contact On Demand ツールバーを使用します。
- **通話制御**：すべての通話は、アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションと [Voice Controls（音声制御）] セクションから処理します。通話と一緒に渡されるその他の情報（発信者名、電話番号、800 番サービスの電話番号など）は、設定されている場合にのみ表示されます。
- **内線通話**：Oracle Contact On Demand にログインしている他のエージェントまたはスーパーバイザーに電話をかけることができます。具体的には、有効ユーザーのドロップダウンリストでエージェントまたはスーパーバイザーを選択します。
- **スキルに基づく転送**：音声通話は、IVR 音声自動応答装置（IVR）に対して顧客が押しボタン式電話で選択した内容に応じて、最も適切なエージェントに転送されます。
- **[統計 (Statistics)] ウィンドウ**：Oracle Contact On Demand における通話進行状況に関する統計情報をリアルタイム表示できます。ウィンドウには、現在の状態、現在の状態の経過時間、キュー内の通話数、およびキュー格納時間が最も長い通話が表示されます。
- **クリックでダイヤル**：[詳細] ページまたは [リスト] ページの電話番号のリンクをクリックすると、通話が発信されます。
- **スーパーバイザーによる管理**：スーパーバイザーは、品質保証目的で通話を記録したり、以前に記録された通話を聞いたりできます。また、エージェントをリアルタイムで監視し、指示、コーチ、参加、引き継ぎ、エージェントをログアウトなどのアクションを実行できます。
- **コールバック**：管理者は、エージェントが通話中の場合に、発信者が次の利用可能なエージェントが空くまで待機し続けることができるように設定できます。また、発信者は、エージェントが利用可能になるとコールバックを受けるように設定することもできます。Oracle Contact On Demand が通話をキュー内に割り当てます。エージェントが空くと、コールセンターのサーバーが自動的に発信者の電話番号にコールバックし、発信者を利用可能なエージェントにつながります。そして、エージェントが着信コールを受けます。
- **Web コールバック**：Web コールバックは、コールバックと似ていますが、Web コールバックでは、顧客は自分の電話番号を、電話を使ってではなく企業の Web ページ上に入力します。たとえば、見込み客が、ある企業の Web ページにアクセスしたときに、その見込み客がエージェントからのコールバックを受けたい場合、自分の電話番号をその Web ページ上に入力するように求められます。Oracle Contact On Demand 管理者が、顧客に対してこの機能を実施します。Web コールバック機能の設定については、『Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide』を参照してください。

- **ボイスメール : Oracle Contact On Demand** のボイスメールチャンネルでは、スキルに基づいてメッセージが適切なエージェントに転送されます。**Oracle Contact On Demand** を使う企業では、ボイスメールを発信者に提供する時間帯と方法を定義します。**Oracle Contact On Demand** の高度な転送機能を利用すれば、音声メッセージを残した発信者に、迅速に応答できます。つまり、通常の通話と同水準の品質と優先順位を確保できます。エージェントは発信者のメッセージを監視し、必要に応じて別のエージェントまたは作業グループに再割り当てすることができます。エージェントは活動レコードを使って、ボイスメールメッセージを再生できます。まとめ完了後のメッセージも再生できます。ボイスメールは、エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションか電話で再生できます。

## ■ 電子メール

電子メールメッセージは、メッセージ内のキーワードまたはエージェントのスキルに基づいて、適切なエージェントに転送されます。電子メールメッセージに対して、返信、破棄、および他のエージェントまたは作業グループへの再割り当てを行うことができます。エージェントが同時に処理できるメッセージ数には制限があります。この制限値を確認するには、アクションバーの [Statistics (統計)] をクリックし、[Offline Messages (オフラインメッセージ)] の行を調べます。

## IVR の概要

音声チャンネルおよびボイスメールチャンネルの基盤となっているのは、音声自動応答装置 (IVR) です。IVR では、プッシュ音認識、および、**Oracle Contact On Demand** のスキルに基づく転送機能が使われています。

プッシュ音認識機能を使用することにより、IVR では通話に応答したり、あらかじめ録音しておいたメッセージを再生したりできます。また、顧客に質問の種類を入力してもらい、その種類に応じて、顧客の通話を適切なエージェントに転送することもできます（たとえば、顧客が「1」を押した場合は販売担当エージェントに転送するなど）。企業の管理者が、IVR プロンプトに基づいて画面ポップアップを設定している場合、発信者が押しボタン式電話で入力した値は、「**Oracle Contact On Demand**」でのレコードの照合についてで説明する検索基準より優先されます。IVR プロンプトでは、サービスリクエスト番号、担当者自宅電話番号、およびキャンペーン ID のみがサポートされます。

**Oracle CRM On Demand** のサービスリクエスト番号にはハイフンが含まれます。ただし、発信者が IVR プロンプトに回答してサービスリクエスト番号を入力する場合、IVR プロンプト内でハイフンを示すためにアスタリスク (\*) を使用するよう発信者に通知する必要があります。

**注 :** 担当者自宅電話番号は、標準の [担当者] ページレイアウトには含まれません。

## Oracle Contact On Demand でのレコードの照合について

エージェントが顧客からコミュニケーションを受信すると、**Oracle Contact On Demand** によって次の処理が実行されます。

- 1 **Oracle CRM On Demand** データベースの既存レコードが検索され、担当者、見込み客、取引先、サービスリクエスト、キャンペーンの各レコードが照合されます。

通話の場合、次の情報に基づいて合致レコードが検索されます。

- 発信者電話番号（顧客がダイヤルしたときの発信元電話番号）。この情報は [発信元] フィールドに取り込まれます。キャンペーンでは、発信者電話番号は顧客が発信するキャンペーン電話番号です。

電子メールの場合、次の情報に基づいて合致レコードが検索されます。

- 送信者電子メールアドレス。この情報は [発信元] フィールドに取り込まれます。

合致の判断に使用される電話番号フィールドと電子メールアドレスフィールドをキャンペーンレコードに組み込むには、企業の管理者は、[キャンペーン電子メール] フィールドと [キャンペーン電話番号] フィールドを手動で追加するために、[キャンペーン詳細] ページのレイアウトをカスタマイズする必要があります。

Oracle Contact On Demand では、IVR プロンプトが活動用に設定されている場合のみ、サービスリクエストが活動に関連付けられます。たとえば、Oracle Contact On Demand では、企業の管理者が、発信者に自宅電話番号の入力を要求するように IVR プロンプトを設定している場合、一致する担当者自宅電話番号のみが検索されます。担当者自宅電話番号を照合するには、企業の管理者は、標準の「担当者詳細」ページのレイアウトをカスタマイズして、担当者自宅電話番号のフィールドを組み込み、このフィールドに有効な担当者自宅電話番号を入力する必要があります。ページレイアウトのカスタマイズ方法については、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

- 2 検索が完了すると、コミュニケーションに対する活動レコードが生成され、その活動レコードが、合致するレコードにリンクされます。

次に、考えられる検索結果を示します。

- Oracle Contact On Demand では、サービスリクエストが 1 件のみ見つかった場合、活動レコードは、サービスリクエストレコードとサービスリクエストのプライマリ取引先の両方と関連付けられます。また、電話番号に対して一意の合致する担当者が見つからない場合、Oracle Contact On Demand によりサービスリクエストの担当者とも関連付けられます。
- Oracle Contact On Demand では、合致する担当者が 1 人のみ見つかった場合、活動レコードは、担当者と担当者のプライマリ取引先の両方と自動的に関連付けられます。
- Oracle Contact On Demand では、合致する見込み客が 1 人のみ見つかった場合、活動は、見込み客と見込み客のプライマリ取引先の両方と自動的に関連付けられます。
- Oracle Contact On Demand では、合致する一意のレコードに取引先が関連付けられていない場合、電話番号が一致した一意の取引先が自動的に関連付けられます（電話番号が存在する場合）。
- 合致するレコードが 1 件だけ見つかった場合、そのレコードが表示されます。
- Oracle Contact On Demand では、特定のレコードタイプに対して合致するレコードが複数見つかった場合、このレコードタイプの特定のレコードに対して活動はリンクされません。

**注：**特定のレコードタイプに対するアクセス権が必要です。アクセス権がない場合、Oracle Contact On Demand では、このレコードタイプに活動を関連付けることができません。

**注：**あるエージェントから別のエージェントに通話を転送する場合、転送先のエージェントに対して活動が作成されます。

## コールセンターの管理

スーパーバイザーは、複数のツールや情報を利用して、コールセンターを効果的に管理する必要があります。スーパーバイザーは、チームが処理する通話数、電子メール数、ボイスメール数だけでなく、やりとりの平均処理時間、キューにおける顧客の待ち時間なども把握しておく必要があります。業務内容に関する情報にリアルタイムでアクセスすることにより、コールセンターを管理しやすくなり、個々のエージェントをピンポイントで改善できるようになります。

### Oracle Contact On Demand スーパーバイザーツール

Oracle CRM On Demand と Oracle Contact On Demand は、コールセンターの管理に役立ついくつかのツールを提供します。すべての顧客コミュニケーションを追跡し、顧客レコードにリンクすることができます。この追跡機能では、業務や顧客に関する情報をデータベース化し、レポートや分析によってこれらの情報にアクセスできます。エージェント監視ツールも、個々のエージェントのパフォーマンスをコーチするのに役立ちます。



## コミュニケーションダッシュボード

コミュニケーションダッシュボードには、コールセンターのキューに関する統計情報がリアルタイムで表示されます。この情報は、パフォーマンスの分析に役立ちます。

- [ダッシュボード] タブをクリックし、ドロップダウンリストから [コミュニケーション] ダッシュボードを選択します。[表示] をクリックします。
- コミュニケーションチャネルごとに、現在の顧客とのやりとりの数が表示されます。
- ワークグループの統計情報を確認します。これらの情報は、コールセンターの処理量の分析や従業員数の管理に役立ちます。
- 他のサービス分析またはセールス分析を表示するには、[Additional Reports (その他のレポート)] リンクをクリックし、別のダッシュボードを選択します。

## コミュニケーションレポートと分析

[レポートホームページ] には、コールセンターの管理に役立つ、組み込みの分析とカスタム分析へのリンクが含まれています。カスタム分析と組み込みの分析を定期的に確認して、コールセンターのトレンド、潜在リスク、改善できる部分を特定します。

Oracle CRM On Demand Answers を使用することで、コールセンターとのやりとりで生成されたコミュニケーション活動を分析するカスタムレポートを作成できます。カスタム分析を作成するときは、次のようにします。

- [活動] レポートサブジェクトエリアを使用して、コミュニケーションごとの分析を構築します。
- [活動] フォルダ、[コミュニケーション] フォルダの順に展開します。
- Oracle Contact On Demand データカラム名をクリックし、カスタム分析に追加します。

詳細については、「[レポート](#) 『711ページ』」を参照してください。

## [コミュニケーションホームページ] の使用

顧客とのやりとりの管理は、[コミュニケーションホームページ] から開始します。

## 顧客とのやりとりの表示

[受信箱] セクションには、サブタブ（[コール]、[ボイスメール] または [電子メール]）で選択したチャネルごとに、現在割り当てられている顧客とのやりとりが一覧表示されます。このセクションにあるフィールド（カラム）については、「[コミュニケーション活動のまとめ](#) 『334ページ』」を参照してください。個人プロフィール内の現在の活動および完了した活動を [コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#) 『652ページ』」を参照してください。

## コミュニケーションリストの使用

[コミュニケーションリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されません。



次の表では、コミュニケーションの標準のリストについて説明します。

活動リスト	表示内容
古い電子メール (全件)	表示可能な電子メールメッセージのうち、開いてから <b>24 時間以上経過しているすべてのメッセージ</b>
古いボイスメール (全件)	表示可能なボイスメールメッセージのうち、開いてから <b>24 時間以上経過しているすべてのメッセージ</b>
コールバック (全件)	表示可能なすべての <b>Web</b> コールバックとコールバック
電子メール (全件)	表示可能なすべての電子メールメッセージ
着信通話 (全件)	表示可能なすべての着信通話
着信電子メール (全件)	表示可能なすべての着信電子メールメッセージ
発信通話 (全件)	表示可能なすべての発信通話
発信電子メール (全件)	表示可能なすべての発信電子メールメッセージ
転送 (全件)	表示可能なすべての転送
電話 (全件)	すべての通話。
ボイスメール (全件)	すべてのボイスメール。
<b>Web</b> コールバック (全件)	表示可能なすべての <b>Web</b> コールバック
コミュニケーション受信箱 (個人)	現在割り当てられている顧客とのやりとりが一覧表示 されます。このリストには、新しい電子メールや、作成 中の電子メールは表示されません。
コール受信箱 (個人)	割り当てられた未完了のコール。
ボイスメール受信箱 (個人)	割り当てられた未完了のボイスメール。
最近終了したコミュニケーション	最近完了したすべてのコミュニケーション
最近完了したコール	最近完了したメール
最近完了した電子メール	返信済みの電子メール
最近完了したボイスメール	最近完了したボイスメール

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[リストを新規作成] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近終了したコミュニケーションの表示

「最近終了したコミュニケーション」セクションには、最近完了したやりとりが一覧表示されます。このセクションにあるフィールド（カラム）については、「[コミュニケーション活動のまとめ](#) 『334ページ』」を参照してください。

最近終了したコミュニケーションのリストを展開するには、「[リストを全表示](#)」をクリックします。このリストには、レコードのページ全体が表示されます。レコードはページ単位でスクロールできます。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [Oracle Contact On Demand について](#) 『317ページ』
- [Oracle Contact On Demand の管理](#) 『322ページ』

## Oracle Contact On Demand の管理

Oracle Contact On Demand を管理するには、次のタスクを実行します。

- [顧客とやりとりするための準備](#) 『322ページ』
- [通話の処理](#) 『325ページ』
- [ブラウザセッションでのコミュニケーションツールバーの無効化](#) 『328ページ』
- [発信](#) 『329ページ』
- [コールバックの処理（Web および電話）](#) 『330ページ』
- [ボイスメールメッセージの処理](#) 『331ページ』
- [電子メールの処理](#) 『332ページ』
- [コミュニケーション活動のまとめ](#) 『334ページ』
- [統計情報の確認](#) 『336ページ』
- [やりとり履歴の表示](#) 『338ページ』
- [エージェントの監視](#) 『338ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 顧客とやりとりするための準備

これ以降のトピックでは、顧客とやり取りするための準備に使用する手順について説明します。

## Oracle Contact On Demand へのアクセス

Oracle CRM On Demand にサインインすると、[取引先] タブや [担当者] タブとともに [コミュニケーション] タブが表示されます。[コミュニケーション] タブが表示されない場合は、次の手順を実行します。

- タブ行の右端にある矢印をクリックしてドロップダウンリストを開き、[コミュニケーション] を選択します。

**注：** 選択項目の中に [コミュニケーション] がない場合、レイアウトに [コミュニケーション] タブを追加するか、または管理者に連絡する必要があります。タブを表示する手順については、「[タブの表示](#) 『667ページ』」を参照してください。

## エージェントの電話番号の更新

別の場所で通話を受信したい場合は、エージェントの電話番号を更新してください。そのエージェント宛の通話は、更新後の電話番号に転送されるようになります。

### エージェントの電話番号を更新するには

- 1 アクションバーの [Communication Tools (コミュニケーションツール)] セクションで [User Preference (ユーザー設定)] をクリックします。
- 2 [Configuration (設定)] ウィンドウで、電話番号設定を更新します。
  - **SIP Address (SIP アドレス)** : VoIP 通話を受信するための標準プロトコル。企業が SIP ベースの VoIP を使用している場合、このフィールドを更新します。
  - **Outside Phone (Remote Extension) (通話転送先リモート内線番号)** : Oracle Contact On Demand のエージェント宛の着信通話の転送先電話番号。この電話番号は随時更新できます。
  - **Play Announcement (ボタン押下を指示)** : エージェント宛の通話を受信するときに事前にボタン (DTMF キー) を押すよう、エージェントに指示します。

**ヒント：** 自宅で仕事をする場合は、このオプションを選択するとよいでしょう。このオプションを選択した場合、子供など他の人がコールセンターからの通話を誤って受信することがありません。

- 3 [OK] をクリックして [Configuration (設定)] ウィンドウを閉じます。  
変更結果はすぐに反映されます。

## ユーザー基本情報の設定

個人的な挨拶の修正、オフフック状態での作業、および他の電話関連動作の変更を行うには、ユーザー基本情報を更新する必要があります。

### ユーザー基本情報を設定するには

- 1 アクションバーの [Communication Tools (コミュニケーションツール)] セクションで [User Preference (ユーザー設定)] をクリックします。
- 2 [Configuration (設定)] ウィンドウの [General Phone (電話に関する一般設定)] セクションおよび [Voicemail Prompt (ボイスメール着信通知)] セクションで、必要な設定を行います。

設定項目	説明
<b>General Phone</b> （電話に関する一般設定）	
Incoming Call Screen Pop（着信時ポップアップ通知）	<p>通話に応答したときに、[サービスリクエスト]、[キャンペーン]、[担当者]、[見込み客]、[取引先]、[通話詳細]のいずれかのページを自動的に開きます。</p> <p>Oracle CRM On Demand データベース内の発信者電話番号が合致するレコードが検索されます。合致するレコードが 1 件のみ見つかった場合は、そのレコード（サービスリクエスト、担当者、見込み客、または取引先のいずれかのレコード）が表示されます。合致するレコードが見つからなかった場合や、合致するレコードが複数件見つかった場合などは、[通話詳細] ページが開きます。Oracle CRM On Demand でのレコードの照合方法の詳細は、「<a href="#">Oracle Contact On Demand について</a>」『317ページ』を参照してください。</p>
Work Off Hook (Disable Dial Tone)（オフフック状態で作業（発信音無効化））	最初の通話の受理後に回線を開いたままにします。これにより、それ以降電話に出る必要がなくなります。この場合、アクションバーの [Voice Controls（音声制御）] セクションを使って電話に応答することができます。
Automatic Call Acceptance（自動通話受信）	（オフフック状態で作業を有効にしている場合のみ設定可能）着信通話を自動受信します。これにより、エージェントが何の操作もしなくても、発信者は接続状態になります。ピープ音により、発信者が通話中であることが示され、エージェントに警告されます。
Phone Settings（電話設定）	[Phone Settings（電話設定）] オプションの詳細については、前述の「エージェントの電話番号の更新」を参照してください。
<b>Voicemail Prompt</b> （ボイスメール着信通知）	
Agent Name Prompt Wav File（エージェント名を録音した WAV ファイル）	エージェントの名前を録音した WAV ファイル。
Voicemail Greeting prompt Wav File（ボイスメールに対する挨拶を録音した WAV ファイル）	通話がエージェントのボイスメールに転送されたときに再生される WAV ファイル。
Welcome Prompt Wav File（歓迎の言葉を録音した WAV ファイル）	顧客からの電話がエージェントの電話番号に転送されたときに再生される WAV ファイル。
Record a personalized prompt（エージェント固有メッセージを録音）	エージェント固有のメッセージを録音します。管理者が挨拶機能を有効にしている場合は、発信者宛にこのメッセージが再生されます。

## Oracle Contact On Demand 受信箱のチェック

「コミュニケーション」タブにある「受信箱」セクションには、選択したサブタブ（「コール」、「ボイスメール」、または「電子メール」）で割り当てられている進行中のチャンネル別のやりとりが一覧表示されます。Oracle Contact On Demand では、次の事象が発生するまでの間、これらのコミュニケーションは有効であるとみなされます。

- **通話**：通話が終了すると、内容がまとめられます。「まとめ」フォームに表示される状態は自動的に「完了」になります。活動の状態を「完了」にするには、まとめ画面の「保存」をクリックします。「進行中」の状態にしておくには、「キャンセル」をクリックします。通話がまとめられると、その通話はもう受信箱には表示されなくなります。
- **ボイスメール**：ボイスメールを聞いた後、手動で「まとめ」を選択する必要があります。「まとめ」フォームでは、そのボイスメールの状態が自動的に「完了」になります。ボイスメールがまとめられると、そのボイスメールは受信箱にはもう表示されなくなります。
- **電子メール**：電子メールメッセージに対しては、返信、再割り当て、または破棄を行うことができます（破棄するのはたとえば迷惑メールなどの場合です）。電子メールに返信すると、「まとめ」ウィンドウが自動的に表示されます。ここで、最近完了した電子メール活動に情報を追加することができます。

電子メールの再割り当てを実行した後、またはエージェントの対応時間が遅かったためシステムが自動的に電子メールの再割り当てを実行した後は、その電子メールはエージェントの受信箱に表示されなくなります。

**注**：電子メール活動は、返信されてまとめられ、状態が「完了」になるまで、**Oracle CRM On Demand** に保存されません。企業の管理者は、**Oracle CRM On Demand** で「まとめ」ウィンドウを表示せずに、活動を自動的にまとめるように **Oracle Contact On Demand** を設定することもできます。詳細については、「[コミュニケーション活動のまとめ](#)」『334ページ』を参照してください。

## エージェントを空き状態にするための設定

新しいコールとボイスメールのやりとりを受信するには、エージェントの状態が「利用可能」（空き状態）になっている必要があります。エージェントの状態が「利用可能」（空き状態）になっている場合は、電子メールのやりとりを受信できます。サインインすると同時にエージェントの状態が「利用可能」に変わるかどうかは、管理者がどのように設定しているかによって異なります。サインインすると同時に「利用可能」になるように設定されていない場合、エージェントが手動で状態を「利用可能」にする必要があります。

状態が「利用可能」である場合、次の作業を実行できます。

- そのエージェントに割り当てられている、1 種類または複数種類の新しい顧客コミュニケーション（通話、電子メール、ボイスメール）を受信する。コミュニケーションの種類と数は、管理者が設定した内容によって決まります。
- アクションバーに表示される着信したやりとりに関連するデータを確認する。

### エージェントを空き状態に設定して、通話を受信できるようにするには

- アクションバーの「コミュニケーションツール」セクションで「使用不可」をクリックします。  
「使用不可」状態が「利用可能」に変わります。

## 通話の処理

顧客とやりとりするための準備作業が完了したら、顧客からの通話を受理するための作業に着手できます。エージェントは、自分のスキルや作業グループなど、社内で定められた基準に基づいて、通話を受信します。

個人プロフィール内の現在のコールおよび完了したコールを「コミュニケーションホームページ」の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#)」『652ページ』を参照してください。

また、その通話に合致するレコードが検索され、表示されます。着信通話に合致するレコードが **1** 件も存在しないかまたは複数件存在する場合、[通話詳細] ページが開きます。この処理の詳細については、「[Oracle Contact On Demand について『317ページ』](#)」を参照してください。

自分の状態を [使用不可] に変更した場合でも、電子メールは割り当てることができます。通話、ボイスメールなどその他のコミュニケーションは割り当てることができません。既存メッセージの完了や消去など、その他の作業を行っている間、状態を使用不可に設定することができます。状態を使用不可に設定しておくことにより、自分が他の作業をしているときなどに、不必要に通話を逃がすことを避けることができます。着信通話を逃さないもう一つの方法としては、同じユーザー資格情報で **2** つのブラウザセッションを実行しておくという方法があります。**1** つ目のブラウザではコミュニケーションツールバーを開き、**2** つ目のブラウザではコミュニケーションバーを閉じておきます。着信通話には最初のブラウザを使用して、他の活動には **2** つ目のブラウザを使用するようにします。

### 通話を受理するには

- 新しいコミュニケーションがエージェントに割り当てられた場合、そのエージェントは通話に応答します。

ポップアップ通知が表示されるように **Oracle Contact On Demand** を設定している場合、次のデータに基づいて合致レコードが表示されます（この順序で検索されます）。

- サービスリクエスト
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 取引先

**注：**発信者が音声自動応答装置（**IVR**）プロンプトへの返答として入力したデータ（サービスリクエスト番号、担当者自宅電話番号、またはキャンペーン ID）が検索されるようにする場合は、**Oracle Contact On Demand** の追加設定タスクを完了する必要があります。

画面ポップアップ通知を設定していない場合は、コミュニケーションツールバー上で点滅している [着信通話] の警告をクリックすると、[通話詳細] ページに直接移動できます。

通話を受信すると、通話関連項目が有効になります。

**ヒント：**レコードの編集中に着信通話の画面ポップアップが表示された場合、このレコードの保存していないデータは失われます。これを避けるよい方法として、同じユーザー資格情報で、**2** つのブラウザセッションを実行しておくという方法があります。このとき、**1** つ目のブラウザではコミュニケーションツールバーを開き、**2** つ目のブラウザではコミュニケーションバーを閉じておきます。着信通話には最初のブラウザを使用して、他の活動には **2** つ目のブラウザを使用するようにします。

### 電話を切るには

- 受話器を置くか、または、アクションバーの [Voice Controls（音声制御）] セクションにある [Hangup（切断）] をクリックします。

通話が終了すると、[まとめ] フォームが表示されます。このフォームで、その通話に関する情報を追跡できます。管理者が時間に基づいて「まとめ」の設定をしている場合は、通話後に作業を完了できます。活動のまとめに関する詳細は、「[コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』](#)」を参照してください。

### 通話を保留するには

- アクションバーの [Voice Controls (音声制御)] セクションで、通話中に [Hold (保留)] ボタンをクリックします。

通話を保留することにより、その通話を待機状態にし、発信者との音声コミュニケーションを一時停止することができます。このとき、アクションバーで通話の状態が [保留] と表示されます。

### 音声コミュニケーションを再開するには

- [Hold (保留)] ボタンをクリックします。

### 通話を転送するには

- 1 アクションバーの [Voice Controls (音声制御)] セクションで、[転送] をクリックします。
- 2 ドロップダウンリストで項目を選択します。
- 3 [転送] ウィンドウで、ステップ 2 で選択した項目に従って次の手順を実行します。

選択項目	手順
エージェント	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. エージェントを選択します。   <b>ヒント:</b> ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[エージェント の検索] フィールドを使用します。   <b>注:</b> あるエージェントに通話を転送するとき、そのエージェントがアプリケーションにサインインしている必要はなく、通話を受信できる状態になっている必要もありません。</li> <li>2. 次のいずれかのボタンをクリックします。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>[ブラインド転送]</b> : 通話を別のエージェントに転送し、転送元エージェントをその通話から切り離します。</li> <li>■ <b>[Announced Transfer (通知転送)]</b> : 通話を転送します。応答したエージェントにその通話を通知できます。この通知は、顧客にはわかりません。</li> <li>■ <b>[会議]</b> : 通話を転送します。転送元エージェントと顧客は引き続きその通話に参加し、さらに転送先エージェントもその通話に参加します。   <b>ヒント:</b> エージェント名をダブルクリックすると、通話はブラインド転送されます。</li> </ul> </li> <li>3. 転送先エージェントが応答しない場合、[Voice Controls (音声制御)] セクションの [Abandon Transfer (通話破棄)] をクリックできます。この場合、顧客に対しては保留状態になり、通話の制御が転送元エージェントに戻ります。発信者に再接続するには、[保留] ボタンをクリックします。</li> </ol>



選択項目	手順
グループ	<p>社内のグループリストでスキルグループを選択するか、またはグループ名をダブルクリックします。</p> <p>スキルグループに通話を転送する場合、どのエージェントもサインインしている必要はありません。</p> <p>ヒント：ボックスの一覧でグループを検索するには、[グループ の検索] フィールドを使用します。</p>
電話	<p>4. フィールドに電話番号を入力します。</p> <p>入力する電話番号は、社内の電話の番号でも社外の電話の番号でもかまいません。</p> <p>5. [会議]、[Announced Transfer（通知転送）]、または[ブラインド転送]をクリックし、転送を完了させます。</p>
ボイスメール	通話をエージェントのボイスメールに送信します。

**1** [まとめ] フォームに情報を入力します。

**注：**通話を転送すると、転送元エージェントと発信者との間の通話が終了し、[まとめ] フォームが表示されます。

#### 発信者に再接続するには

■ [Abandon Transfer（通話破棄）] ボタンをクリックし、[保留] ボタンをクリックします。

**注：**このオプションは、通知転送または会議転送で使用できます。

## ブラウザセッションでのコミュニケーションツールバーの無効化

Oracle CRM On Demand で複数のブラウザセッションを使用し、顧客との通話とフォームへの詳細の追加（サービスリクエストなど）を同時に実行している場合、一方の Oracle CRM On Demand ブラウザセッションのコミュニケーションツールを無効にすることができます。この機能により、フォームに入力している詳細情報を保護することができます。2 番目の Oracle CRM On Demand ブラウザセッションでは、コミュニケーションツールを使用して顧客とのコミュニケーションを管理できます。

**注：**ブラウザセッション内でコミュニケーションツールを無効化した場合、Oracle CRM On Demand からサインアウトして再度サインインするまで、このツールは無効のままになります。ブラウザウィンドウを閉じる必要はありません。

#### ブラウザセッション1 でコミュニケーションツールバーを無効化するには

**1** アクションバーで、[コミュニケーション] ツールバーセクションのタイトルバーの [X] ボタンをクリックします。

ヒント：ボタンの上にマウスポインタを置くと、そのボタンの機能に関する情報（ヒント）が表示されます。

[Disable Communications Toolbar（コミュニケーションツールバーを無効にする）] ボタンをクリックすると、確認のメッセージが表示されます。



- 2 [OK] をクリックすると、コミュニケーションツールバーが無効になります。

**注：**コミュニケーションツールバーが無効の場合、[破棄]、[まとめ]、[再割り当て]、[電子メールを開く] の各ボタンは使用できません。また、[コール詳細] ページのやりとり履歴の表示など、ブラウザセッションから **Oracle Contact On Demand** の添付資料も使用できません。コミュニケーションツールバーを有効にするには、**Oracle CRM On Demand** に再度サインインします。

## 発信

**Oracle Contact On Demand** では、顧客に外線通話を発信すること、および、他のエージェントまたはスーパーバイザーに内线通話を発信することができます。

デフォルトでは、各エージェントは電話回線を 2 つ持っています。つまり、第 1 回線で着信通話を受信し、第 2 回線で通話を発信することができます。たとえば、顧客がある情報を求めているが、エージェントがその情報を即座に提供できないとします。この場合、顧客との通話を保留し、第 2 回線をクリックして [Dial (ダイアル)] をクリックし、別のエージェントに電話してその情報を入手することができます。情報を受信したら、第 2 回線の通話を終了し、第 1 回線の顧客との通話に戻ることができます。

外線通話を発信すると、その通話に対する活動レコードが **Oracle CRM On Demand** 内に自動生成されます（ただし、そのオプションを無効にした状態で発信した場合は自動生成されません）。発信通話活動をログ記録した場合、毎日の活動を追跡するのに必要な時間を節約できます。また、マネージャは各エージェントの生産性を測定できます。

### 外線通話を発信するには

- 1 アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションで [ダイアル] をクリックします。

**注：**デフォルトでは、[活動をログ記録] チェックボックスがオンになっています。

- 2 次のいずれかを実行できます。

- [最近ダイアルした番号] ボックスの一覧で電話番号を選択し、[電話連絡] をクリックします。

**注：**最近ダイアルした電話番号とは、現在のセッション中にダイアルした番号のことです。サインアウトすると、このボックスの一覧はクリアされます。

- 電話番号を入力し、[電話連絡] をクリックします。

- [エージェントを検索] ボタンをクリックし、ボックスの一覧でエージェントを選択して、[ダイアル] をクリックします。

**ヒント：**ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[エージェント の検索] フィールドを使用します。

- 3 相手に応答します。

**Oracle Contact On Demand** によって、エージェントが入力した電話番号に対して発信されます。

### クリックでダイアルを使用して外線通話を発信するには

- 1 [担当者詳細] ページまたは [担当者リスト] ページで、担当者の詳細情報を確認します。

担当者の電話番号がハイパーリンクになっている場合は、クリックするとその番号にダイアルできます。

**注:**システム管理者は、システムをカスタマイズしたり、フィールドやその特性を変更できます。[クリックでダイヤル]は、そのようなフィールドでは機能しない場合があります。

**2** ダイヤルする電話番号のリンクをクリックします。

ダイヤラダイアログボックスが表示されます。

**注:** このダイアログボックスに表示されている電話番号は、読み取り専用です。このダイアログボックスを無効化するには、[設定 (個人)]、[個人プロフィール]、[プロフィール (個人)] の順に選択し、[[クリックでダイヤル] ポップアップを表示] チェックボックスをオフにします。この変更を有効にするには、いったんログアウトし、再度ログインする必要があります。

**3** [電話連絡] ボタンをクリックして発信します。

Oracle Contact On Demand によって、エージェントがクリックした電話番号に対して発信されます。

### 内線通話を発信するには

内線通話は、任意のエージェントおよびスーパーバイザーに対して発信できます。発信先エージェントの状態は、そのエージェントの名前および電話番号（つまり現在の場所）とともに、ユーザー一覧に表示されます。エージェントに対して発信すると、そのエージェントの電話が鳴ります。そのエージェントがログインしているかどうかは関係ありません。

## コールバックの処理 (Web および電話)

Oracle Contact On Demand には、Web コールバック機能とコールバック機能があります。これらの機能は、管理者がセットアップする必要があります。

- **Web コールバック:** 顧客は、企業の Web サイトにあるフォームを使用して、コールバックをスケジュールリングします。
- **コールバック:** 顧客はコールセンターに問い合わせたときに、電話メニューを使用してコールバックをリクエストします。

コールバックリクエストが Web ページまたは電話メニューを使って提出された場合、そのコールバックリクエストは、空いているエージェントのうち、その問い合わせ内容に最も適したエージェントに転送されます。そのエージェントに対して警告が点滅表示され、通話関連のボタンが有効になります。

### コールバックリクエストを受理するには

- アクションバーに警告が表示されたら、[回答] をクリックします。

エージェントがコールバックリクエストを受理すると、通話はそのエージェントに転送されます。そのエージェントの電話が鳴るので、応答すると、通話がリクエスト元顧客に対して発信されます。Web コールバックを受理すると、[Web コールバック] ダイアログボックスに、発信者が [Web コールバック] フォームに入力した情報が表示されます。

**注:** Web コールバックの場合、Oracle Contact On Demand の詳細ページは表示されません。ただし、活動レコードは、一致するレコードに自動的にリンクされます。

## ボイスメールメッセージの処理

ボイスメールメッセージには、個人宛メッセージと ACD メッセージがあります。ACD メッセージとは、自社のコールセンターに届いたボイスメールのことです。このような ACD メッセージは、管理者によって設定された通話フローに従って転送され、エージェントのスキルと空き状態に基づいて各エージェントに割り当てられます。

エージェントは、自分に割り当てられたボイスメールメッセージを、別のエージェント、スーパーバイザー、またはスキルグループに再割り当てすることもできます。再割り当てされたボイスメールは、管理者が設定したワークフローに従って再度転送されます。ボイスメールを再割り当てしたエージェントは、そのボイスメールの所有者ではなくなります。

ボイスメールメッセージがキューに格納されると、アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションに [着信ボイスメール] 警告が数秒間点滅表示されます。レコードは、[コミュニケーションホームページ] の [ボイスメール] サブタブの受信箱の先頭にも表示されます。

個人プロフィール内の現在のボイスメールおよび完了したボイスメールを [コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する時間フレームを決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#) 『652ページ』」を参照してください。

ボイスメールメッセージは随時再生でき、メッセージを再生しても、応答通話の自分の空き状態には影響を与えません。ただし、電話を使用してボイスメールを聞く場合は、空き状態に影響を与えます。

**注：**ボイスメールメッセージは削除できません。

### 新規メッセージおよび過去に再生したことのあるメッセージを再生するには

**1** 受信箱で、再生するボイスメールメッセージに対する [件名] リンクをクリックします。

**2** [ボイスメール] ページで、[ボイスメールを再生] ボタンをクリックします。

エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションで、ボイスメールが再生されます。

**ヒント：**録音メッセージを再生できない場合、コンピュータのデフォルトのメディア再生アプリケーションを変更してください。

### 新規メッセージおよび過去に再生したことのあるメッセージを電話で再生するには

**1** 受信箱で、再生するボイスメールメッセージに対する [件名] リンクをクリックします。

**2** [ボイスメール] ページで、[電話でボイスメールを聞く] ボタンをクリックします。

エージェントの電話が鳴り、電話でボイスメールが再生されます。

### ボイスメールを再割り当てするには

**1** [ボイスメール] ページで [再割り当て] をクリックします。

**2** ウィンドウが開くので、[エージェント] または [グループ] をクリックします。

**3** [転送] ウィンドウで、グループまたはエージェントを選択します。

[エージェント] をクリックすると、エージェント全員と、それぞれの状態のリストを表示するダイアログボックスが開きます。次の表で、エージェントの状態について説明します。

- **利用可能**：このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が「利用可能」になります。
- **On Break（休憩中）**：このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が「使用不可」になります。
- **ビジー**：エージェントは別のやりとり中で、使用不可になります。
- **ログアウト**：エージェントは **Communication Server** にログインしていません。この情報は、**Oracle CRM On Demand** のエージェントの状態とは連動しません。
- **ACD Email（ACD 電子メール）**：エージェントは電子メールの処理中です。
- **まとめ**：エージェントは「まとめ」フォームの処理中です。

4 「転送」をクリックします。

## 電子メールの処理

電子メールメッセージは、スキル、空き状態、またはメッセージ内のキーワードに基づいて、適切なエージェントに転送されます。メッセージがエージェントに転送されると、そのエージェントの画面上のアクションバーにある「コミュニケーションツール」ボックスに、「着信電子メール」警告が点滅表示されます。レコードは、「コミュニケーションホームページ」の「電子メール」サブタブの受信箱の先頭にも表示されます。

個人プロフィール内の現在の電子メールおよび完了した電子メールを「コミュニケーションホームページ」の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「個人詳細の更新」を参照してください。

基本的にエージェントは、すべてのメッセージに返信する必要があります。ただし、迷惑メールなど返信不要なメッセージを受信した場合は、破棄できます。破棄によって、返信なしでメッセージがまとめられ、完了した電子メール活動は作成されません。ただし、必要な場合は、破棄した電子メールの電子メール活動を作成できます。作成中の返信メッセージを保存するには、ドラフトとして保存をクリックします。これらは「ドラフト」フォルダに保存されます。破棄したメッセージは、編集することも送信することもできません。

管理者は、各エージェントが受信できる最大メッセージ数を設定します。この情報を表示するには、「**Statistics（統計）**」ウィンドウの「**Offline Messages（オフラインメッセージ）**」行を調べます。この情報は **x/y** という形式で表示されます。**x** は現在エージェントに割り当てられているメッセージ数、**y** は受信できる最大メッセージ数です。

**注**：エージェントが電子メールを受信したとき、エージェントの状態は「利用可能」のままになります。

### 新しい電子メールを読むには

新しい電子メールにアクセスするには、次のいずれかを実行します。

- アクションバーの「コミュニケーションツール」セクションの「着信電子メール」警告をクリックします。  
これにより、「コミュニケーションホームページ」の「電子メール」サブタブが自動的に開きます。
- 「コミュニケーションホームページ」の「電子メール」サブタブに移動します。  
エージェント宛の新しい電子メールのリストが表示されます。

- 1 確認する電子メールの「件名」リンクをクリックします。  
「新規電子メール詳細」ウィンドウに電子メールの本文が表示されます。

2 [電子メール詳細] ウィンドウでは、次の操作を行うことができます。

- **再割当。** 電子メールを他のエージェントまたはグループに再度割り当てることができるように、同じワークグループに再送信します。

次のエージェントまたはグループに背景情報を伝えたい場合には [メモ] フィールドに情報を入力してください。

- **破棄。** 受信箱から電子メールを削除します。

不要な電子メールに対してこの機能を使用してください。特定の破棄メールを追跡したい場合には、[電子メールを破棄] ダイアログボックスの [活動をログ] チェックボックスをオンにします。

- **ドラフトとして保存。** 電子メールを個人の [電子メール] セクションのドラフトのリストに保存します。

- **返信。** 電子メールの返信時に、まとめ画面が表示されます。ここに適切な詳細を入力し、[保存] をクリックします。

これにより活動は [コミュニケーション] ホームページの [最近完了した電子メール] セクションに記録されます。また、電子メールが何かのレコードに関連付けられている場合は、そのオブジェクトのやりとり履歴からその電子メールにアクセスできます。元の電子メールおよびその応答の両方がやりとり履歴内に取り込まれます。

#### ドラフト電子メール、送信済み電子メール、および破棄した電子メールを読むには

1 [コミュニケーションホームページ] の [電子メール] サブタブをクリックします。

2 [My Emails (電子メール (個人))] セクションで、確認する電子メールをドロップダウンメニューから選択します。

- ドラフトメッセージ
- 送信済みメッセージ
- 破棄したメッセージ

選択したフォルダの電子メールのリストが表示されます。

3 確認する電子メールの [件名] リンクをクリックします。

[電子メール詳細] ウィンドウに電子メールの本文が表示されます。

**注：** 発信電子メール活動は、別の活動レコードとして保存されます。発信電子メール活動が担当者や取引先などにリンクされている場合、活動レコードはその担当者または取引先の関連情報セクションにも表示されます。完了した電子メール活動は、**Oracle CRM On Demand** では送信済みメッセージについてのみ作成できます。

#### 電子メールを再割り当てするには

1 [電子メール] ページで [再割り当て] をクリックします。

2 ウィンドウが開くので、[エージェント] または [グループ] をクリックします。

3 [転送] ウィンドウで、グループまたはエージェントを選択します。

[エージェント] をクリックすると、エージェント全員と、それぞれの状態のリストを表示するダイアログボックスが開きます。次の表で、エージェントの状態について説明します。

- **利用可能。** このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が [利用可能] になります。

- **休憩中。** このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が「使用不可」になります。
- **ビジー。** エージェントは別のやりとり中で、使用不可になります。
- **ログアウト。** エージェントは **Communication Server** にログインしていません。この情報は、**Oracle CRM On Demand** のエージェントの状態とは連動しません。
- **ACD 電子メール。** エージェントは電子メールの処理中です。
- **まとめ。** エージェントは「まとめ」フォームの処理中です。

#### 4 「転送」をクリックします。

## コミュニケーション活動のまとめ

管理者は、**Oracle Contact On Demand** の「まとめ」フォームを自動的に有効にするか手動で有効にするかを決定します。デフォルトでは、「まとめ」フォームは必須となっています。**Oracle Contact On Demand** での「まとめ」フォームの有効化または無効化は管理者のみが行います。

**ヒント :** **Oracle CRM On Demand** の「企業プロフィール」セクションで、自動まとめ設定を行うことができます。この設定の有効/無効は管理者のみ設定できます。自動まとめ設定の詳細については、『*Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*』および『*Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*』を参照してください。

なんらかのコミュニケーション（通話、ボイスメール、電子メール）を終了すると、**Oracle Contact On Demand** は、自動的に活動を 1 つ作成し、「まとめ」フォームを表示します。「まとめ」フォームに情報を入力して、そのコミュニケーション活動を完了させる必要があります。

「まとめ」フォームが表示されない場合、次のことを行います。

- 自分の「まとめ」フォームが有効になっていることを管理者に確認する。
- ブラウザのポップアップブロッカーが有効になっていないか確認する。

**注意 :** 通話が有効な間は活動をまとめないでください。このことを行くと、その電話を切ったところで、次の「まとめ」フォームが起動します。「まとめ」フォームを複数開いたままにすると、どの「まとめ」フォームがどの通話用なのかわからなくなります。

**注 :** 各活動につき「まとめ」フォームが 1 つ開きます。**Oracle CRM On Demand** の「Activity Application Customization（活動アプリケーションのカスタマイズ）」ページで「まとめ」フォームをカスタマイズできます。「Wrap Up Layout（まとめレイアウト）」フォームのカスタマイズの詳細については、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。「まとめ」フォームを特定のユーザーに割り当てる方法については、「役割の追加」を参照してください。

レコードの編集中に「まとめ」フォームが表示された場合でも、このレコードに入力したデータは失われません。これは、**Oracle Contact On Demand** が「まとめ」フォーム上のデータを保存するとき、編集中の開いているページは更新されないためです。

「まとめ」フォームでは、コミュニケーション時に発生した事象を要約できます。また、コミュニケーション活動に他のレコード（取引先や担当者など）をリンクすることもできます。レコードをリンクすると、自社とリンク先担当者/取引先との間で行われるすべてのコミュニケーションの監査履歴が生成されます。また、特定のサービスリクエストを解決するために必要なすべてのコミュニケーションや、特定のキャンペーンによって生成されたすべてのコミュニケーションを追跡できます。後者の場合、キャンペーン全体の実効性を測定するのに役立ちます。

「まとめ」フォーム内の一部のフィールドを次の表に示します。

フィールド	説明
-------	----

フィールド	説明
<b>タスク主要情報</b>	
所有者	<p>レコードの所有者のエイリアス。通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードや、管理対象のリストに含まれる項目が異なります。</p>
件名	デフォルト値は、電話番号または電子メールアドレスの前にある活動サブタイプです。
優先度	社内で設定されている、この活動の優先順位。読み取り専用フィールドです。
発信元	通話の発信元電話番号、または、電子メールメッセージの送信元アドレス。読み取り専用フィールドです。
着信先	エージェントがダイヤルした電話番号、または、電子メールメッセージの宛先アドレス。読み取り専用フィールドです。
状態	[まとめ] フォームでのデフォルト値は [完了] です。状態が [完了] である情報を保存すると、そのコミュニケーション活動は、[コミュニケーションホームページ] の [最近終了したコミュニケーション] セクションに表示されます。
タイプ	社内で定義されている活動タイプ。読み取り専用です。
活動サブタイプ	<p>特定の活動タイプ。エージェントはこの値を修正できません。値を修正したりドロップダウンリストに値を追加したりできるのは、管理者だけです。</p> <p>デフォルト値は、[着信通話]、[発信通話]、[着信転送]、[発信転送]、[失敗した転送]、[着信電子メール]、[発信電子メール]、[転送済み電子メール]、[再割当済み電子メール]、[返信メール]、[着信ボイスメール]、[Outbound Voicemail (発信ボイスメール)]、[転送済みボイスメール]、[再割当済みボイスメール]、[コールバック]、および [Web コールバック] です。</p>
解決策コード	<p>この通話の解決方法の簡単な説明。</p> <p>デフォルト値は、[不正な番号]、[ビジー]、[コールバック]、[顧客更新情報]、[電子メール破棄]、[一般質問]、[資料リクエスト]、[新規アカウント]、[新規担当者]、[新規見込み客]、[新規商談]、[新規サービスリクエスト]、[応答なし]、[興味なし]、[外部転送]、[その他]、[プロダクトの質問]、[エージェントに再割当]、[グループに再割当]、[応答]、[スケジュールされたフォローアップ]、[エージェントに転送]、[グループに転送]、および [ボイスメールに転送] です。</p> <p>企業の管理者はこのドロップダウンリストの値を変更および追加できます。</p>



フィールド	説明
関連項目	<p>活動にリンクされたレコード。Oracle Contact On Demand では、アプリケーションによって取り込まれた情報（発信元、着信先、およびその他の CED）に基づいて活動が生成されたときに、レコードが自動的にリンクされます。</p> <p>また、レコードを新規に作成してこの活動に自動リンクさせたり、既存レコードを選択してこの活動にリンクさせることができます。具体的には、レコードタイプの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。次に、[検索] ページで既存レコードを選択するか、または [新規] をクリックし、[編集] ページで必須情報を入力し、そのレコードを保存します。</p>
追加情報	
変更者	レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。
説明	通話に関する補足情報。16,350 文字に制限されます。

## 自動 [まとめ] フォームの使用

[まとめ] フォームに情報を入力するための時間は 1 分ですが、この時間は管理者によって変更できます。[まとめ] フォームに情報を入力できる時間が過ぎると、タイマー警告が表示されます。[OK] をクリックして、入力続け、それから [保存] をクリックします。タイマー警告の表示は最初だけです。それ以降は表示されません。[まとめ] フォームが自動的に開く場合は、[キャンセル] ボタンは淡色表示され、使用できないようになっています。[まとめ] フォームウィンドウを閉じると、入力した情報が（あれば）保存されます。

## 手動 [まとめ] フォームの使用

[まとめ] フォームを手動で開いた場合は、[キャンセル] をクリックすることによって情報を保存するこなく [まとめ] フォームを閉じることができます。

## 統計情報の確認

統計情報を確認するには、アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションで [Statistics (統計)] をクリックします。統計情報の中では、自分および自分が属する作業グループに関する、直前の 24 時間の活動が表示されます。具体的な情報を次の表に示します。統計情報は、社内時刻の午前 0 時になると、0 にリセットされます。

ラベル	説明
セッション	
Last Update（前回の更新）	統計情報が最後に更新された日時（エージェントの画面にのみ表示）。
Logged in for（ログイン時間）	ログインしていた時間（エージェントの画面にのみ表示）。



ラベル	説明
<b>Talk Time</b> （やりとりしていた時間）	<p>エージェントによる電話でのすべてのやりとりにかかった時間。</p> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4 回の通話 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ACD 通話×1、30 分間</li> <li>■ 発信通話×1：10 分間</li> <li>■ 着信通話×1：14 分間</li> <li>■ Web コールバック×1：15 分間</li> <li>■ 合計で 69 分間</li> </ul> </li> </ul>
<b>Time to Answer</b> （回答所要時間）	<p>エージェントが属するすべての作業グループに関するすべての種類のやりとりにおいて、回答に要した平均時間。</p> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ エージェントは作業グループ 1、2、および 3 のメンバーです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 作業グループ 1 における平均回答所要時間：2 分間</li> <li>■ 作業グループ 2 における平均回答所要時間：4 分間</li> <li>■ 作業グループ 3 における平均回答所要時間：6 分間</li> <li>■ 平均回答所要時間：4 分間</li> </ul> </li> </ul>
<b>Offline Messages</b> （オフラインメッセージ）	キュー内の電子メールメッセージの数、または、エージェントが受信可能なメッセージの数（エージェントの画面にのみ表示）
<b>音声通話</b>	エージェントが受理した通話の数。この値は、このエージェントだけが受理した通話数であり、作業グループとしての合計値は含まれません。
<b># Calls in queue</b> （キュー内の通話数）	エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内の通話の数。
<b>Longest Wait</b> （最長待ち時間）	通話がキュー内に存在していた最長時間。この値は、エージェントが属しているすべての作業グループにおけるすべての通話を対象にして求められます。
現在の状況	音声通話の状況（使用可能かどうかなど）を示します。
<b>ボイスメール</b>	エージェントが受理した <b>ACD</b> ボイスメールメッセージの数。
<b># Vmails in Queue</b> （キュー内のボイスメール数）	エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内の <b>ACD</b> ボイスメールメッセージ数。
現在の状況	<b>ACD</b> ボイスメールの状況（使用可能かどうかなど）を示します。
<b>電子メール</b>	エージェントが受理した <b>ACD</b> 電子メールメッセージの数。
<b># Emails in Queue</b> （キュー内の電子メール数）	エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内の <b>ACD</b> 電子メールメッセージ数。

ラベル	説明
現在の状況	ACD 電子メール（エージェントの画面にのみ表示）の場合、[使用可能]、[使用不可]などが表示されます。

## やりとり履歴の表示

Oracle Contact On Demand では、顧客とのやりとりにおいて発生した事象が、やりとり履歴と呼ばれる別ファイル内で追跡されます。やりとり履歴の中には、ログファイルと同様に、エージェント、優先順位、ボイスメールの転送などに関する情報が格納されます。やりとり履歴は、活動レコードに対する添付資料として格納されます。

### やりとり履歴を表示するには

- 1 活動を選択します。
- 2 [詳細] ページを下へスクロールし、添付資料に関するセクションを表示します。
- 3 [インタラクション履歴] 行にある [表示] をクリックします。
- 4 さらに詳しい情報を表示するには、履歴内の特定のリンクをクリックします。

たとえば、[返信メッセージのコピーを保存] リンクをクリックすると、エージェントが返信したメッセージを確認できます。

## エージェントの監視

**作業前の準備：**この手順を実行するには、Oracle Contact On Demand でスーパーバイザーとして設定されている必要があります。

監視機能は、エージェントが顧客の問題に適切に対応するためのコーチツールとして使用できます。エージェントを監視する間、エージェントはその監視に気が付きません。

### エージェントの通話を監視するには

- 1 アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションで [スーパーバイザー]、[モニター] の順にクリックします。
- 2 [Monitor Agent (エージェントの監視)] ウィンドウで、エージェント名を選択します。  
**ヒント：** ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[Search for an Agent (エージェントを検索)] フィールドを使います。
- 3 現在の通話を監視または録音する方法を選択します。
  - **[Listen (監視)]：**スーパーバイザーはエージェントと顧客の会話を監視できます。一方、顧客やエージェントは、スーパーバイザーを認識できません。

- **〔Whisper (指示)〕** : スーパーバイザーは会話を監視し、また、エージェントにコーチすることができます。顧客は、スーパーバイザーを認識できません。
- **〔Take Over (引き継ぎ)〕** : エージェントと顧客との通話をスーパーバイザーが引き継ぐことができます。スーパーバイザーが引き継ぎを行うと、エージェントは通話から切断され、エージェントの画面上に「まとめ」フォームが表示されます。
- **〔Join (参加)〕** : スーパーバイザーが会話に参加します。エージェントと顧客はどちらも、スーパーバイザーが参加したことを認識できます。
- **〔Record (録音)〕 / 〔Stop Recording (録音停止)〕** : スーパーバイザーは会話を録音します。録音を停止すると、この活動に対する添付資料として、WAV ファイルがやりとり履歴に保存されます。
- **〔Log Out Agent (エージェントをログアウト)〕** : スーパーバイザーがエージェントをアプリケーションからサインアウトさせます。このオプションを使うのは、ワークステーションから離れたままになっているリモートのエージェントをサインアウトさせる場合です。このオプションを選択すると、チャンネルを切断するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。「はい」を選択した場合、通話が切断されます。

### エージェントの録音を聞くには

- 1 アクションバーの「コミュニケーションツール」セクションで「スーパーバイザー」をクリックし、「Recordings (録音)」をクリックします。

スーパーバイザーがエージェントの監視中に行った録音が表示されます。

**注** : エージェントによる録音は、やりとり履歴で参照できます。

- 2 「Recordings (録音)」ウィンドウで、録音を選択します。

**ヒント** : リスト内で録音を検索するには、「ユーザー」、「開始」、「終了」の各フィールドに情報を入力し、「検索」をクリックします。「開始」フィールドと「終了」フィールドには、カレンダーアイコンを使用して値を入力することもできます。

- 3 現在の録音の操作方法を選択します。

- **Play (再生)** : 選択した録音を再生できます。
- **閉じる** : 録音を停止し、「Recordings (録音)」ウィンドウを閉じます。

**ヒント** : 録音メッセージを再生できない場合、コンピュータのデフォルトのメディア再生アプリケーションを変更してください。

## コミュニケーションの活動リストページ (Oracle Contact On Demand)

Oracle Contact On Demand の「Activities List (活動リスト)」ページには、「コミュニケーションホームページ」で選択した、顧客とのやりとりのサブセットまたはリストが表示されます。「活動リスト」ページでは、複数のやりとりを一目で確認できます。また、特定のやりとりを選択して確認または更新することもできます。

## 活動リストページの表示方法

**1** [コール] タブ、[ボイスメール] タブ、または[電子メール] タブをクリックします。

**2** [受信箱] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[活動リスト] ページに、顧客とのすべてのやりとりのリストが表示されます。

個人プロフィール内の現在の活動および完了した活動を[コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#) 『652ページ』」を参照してください。

ドロップダウンメニューを使用して、別のリストに切り替えることもできます。ドロップダウンリストには、アプリケーションとともに配布される標準のリストと自社のカスタムリストが表示されます。標準のリストの説明については、「[\[コミュニケーションホームページ\] の使用](#) 『320ページ』」の[コミュニケーションリスト] セクションの表を参照してください。

**注:** 活動には、アポイント活動、タスク活動、およびコミュニケーション活動があります。[コミュニケーション] タブ、[カレンダー] または[ホーム] ページから、**Oracle Contact On Demand** の活動を削除することはできません。

次の表では、[活動リスト] ページで行える操作について説明します。

操作	手順
フィルター済みリストの作成	タイトルバーの[リスト管理] リンクをクリックし、[リストの新規作成] をクリックします。ウィザードが表示されるので、画面の指示に従って手順を完了します。
タスクレコードの作成	タイトルバーの[新規タスク] をクリックします。[タスク編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
活動の検索	[主題] カラム見出しをクリックします。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる活動の場合は、 <b>0 - 9</b> をクリックします。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある[表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
活動の別のサブセットの表示	タイトルバーのドロップダウンリストをクリックし、選択項目を変更します。ドロップダウンリストには、表示可能なすべてのフィルター済みリストが表示されます。
活動の詳細の表示	表示したい活動の[主題] をクリックします。[詳細] ページが開きます。
社内の活動をすべて表示	タイトルバーのドロップダウンリストをクリックし、項目を選択します。

## Oracle Contact On Demand のツールバー

Oracle Contact On Demand によって、アクションバーに[コミュニケーションツール] セクションと[Voice Controls (音声制御)] セクションが追加されます。この2つのセクションにあるオプションを次の表に示します。ユーザーの権限によっては、表示されないオプションもあります。

ボタン	説明
コミュニケーションツール	
利用可能/使用不可	通話を受信するかどうかに関する状態を、[利用可能] または[使用不可] に変更できます。

ボタン	説明
ダイアル	内線通話または外線通話を発信できます。
監査役	スーパーバイザーがエージェントの通話の監視と録音、およびエージェントの録音の再生を行えるようにします。
User Preference (ユーザー設定)	着信通話を受信する電話、およびその他の設定を変更できます。
Statistics (統計)	セッションの統計情報を追跡できます。詳細については、 <a href="#">統計情報の確認</a> 『336ページ』を参照してください。
<b>Voice Controls (音声制御)</b>	使用中の 2 つの各電話回線に対してのみ有効
回答	コールバックリクエストを受理します (オンフック状態で作業する場合に使用)。
拒否	コールバックリクエスト、または、自分への通話の転送を拒否します。
電話を切る	有効な通話を終了します。
保留	通話を保留します。これにより、外線通話を発信できるようになります。このボタンを再度クリックすると、通話に戻ります。
転送	有効な通話を別のエージェント、グループ、または外部ソースに転送します。
レコード	有効な通話を録音します。通話は WAV ファイルとして保存されるので、エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションで再生できます。

## コミュニケーション活動フィールド (Oracle Contact On Demand)

「電話連絡」ページ、「ボイスメール」ページ、または「電子メール詳細」ページで「編集」をクリックすると、「活動編集」ページが開き、その活動に関する「まとめ」フォームから引き継がれた情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、画面に表示される情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。アプリケーションのすべてのフィールドを編集できるわけではありません。企業の管理者が「活動」レコードタイプをカスタマイズして、必要に応じて追加のフィールドが表示されるようにした場合、このカスタマイズによって、Oracle CRM On Demand では新しいやりとりについての「活動」レコードが作成されなくなります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

**注：**時間に関するフィールドの単位は、すべて秒です。

フィールド	説明
<b>Key Activity Information (主要活動情報)</b>	
所有者	「所有者」については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ</a> 『334ページ』」を参照

フィールド	説明
	してください。
主題	〔主題〕については、 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> を参照してください。
優先順位	〔優先順位〕については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。
発信元	〔発信元〕については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。
着信先	〔着信先〕については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。
状態	〔状態〕については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。
タイプ	〔タイプ〕については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。
活動サブタイプ	〔活動サブタイプ〕については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。
解決策コード	〔解決策コード〕については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。
<b>主要な統計</b>	
キュー保留時間	やりとりがキューに格納されてからエージェントに割り当てられるまでの時間（秒単位）。
開始時刻	コミュニケーションがエージェントに割り当てられた時刻、日付、およびタイムスタンプ。
終了時刻	コミュニケーションがまとめられた時刻、日付、およびタイムスタンプ。
保留時間合計	発信者がメニューでオプション選択操作を実行していた時間とキュー保留時間の合計（秒単位）。
割当済みキュー	やりとりの転送先グループの名前。
IVR 時間	顧客がメニューでオプション選択操作を実行していた時間（秒単位）。電子メールメッセージの場合、この値は「0」と表示されます。
インタラクション時間	開始時刻から終了時刻までの時間（秒単位）。
使用時間	エージェントがまとめに要した時間（〔まとめ〕フォームが開いていた時間）（秒単位）。
処理時間	やりとりに要した時間とまとめに要した時間の合計。
キュー保留時間	発信者が IVR 情報を入力してから保留状態になっている時間（秒単位）。
関連項目	〔関連項目〕については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。

フィールド	説明
追加情報	
変更者	「変更者」については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。
説明	「説明」については、「 <a href="#">コミュニケーション活動のまとめ『334ページ』</a> 」を参照してください。

## 「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、「電子メール詳細」ページ

「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、または「電子メール詳細」ページから次の処理を行うための指示を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [やりとり履歴の表示『338ページ』](#)
- [選択したレコードへのレコードのリンク『70ページ』](#)
- [レコードへのファイルとURLの添付『106ページ』](#)

Oracle Contact On Demand 管理者は、カスタマイズ可能な「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、「電子メール詳細」ページを作成できます。ページレイアウトの詳細は、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

**注：**Oracle Contact On Demand では、コール、ボイスメール、電子メールのページレイアウトを作成できます。動的ページレイアウトは Oracle Contact On Demand ではサポートされていません。

「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、または「電子メール詳細」ページのレイアウトを編集して、通常使用するセクションのみが表示されるようにできます。ページレイアウトの編集により、ページのロード速度を上げ、クラッターを削除します。

**「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、または「電子メール詳細」ページのレイアウトを編集するには**

- 1 詳細ページを開くコール、ボイスメール、または電子メールをクリックします。
- 2 詳細ページの右側にある「レイアウトを編集」リンクをクリックします。
- 3 矢印を使用して、「使用可能関連情報」列から「表示する関連情報」列にセクション（コンテンツ）を移動します。
- 4 「保存」をクリックします。

**注：**頻繁に使用するセクションやあまり使用しないセクションを折りたたんだり、展開したりすることもできます。ほとんど使用しないセクションは折りたたんでおきます。折りたたむことにより、ページの再ロード速度を改善することができます。また、インライン編集により、頻繁に使用するフィールドを編集することもできます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新『68ページ』](#)」を参照してください。

#### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [コミュニケーション活動フィールド \(Oracle Contact On Demand\)](#) 『341ページ』
- [Oracle Contact On Demand について](#) 『317ページ』



# 7

## パートナー関係管理とハイテク

Oracle CRM On Demand には、パートナー関係管理（PRM）のために次のレコードタイプが用意されています。

- **パートナー**：これらのページでは、自社のサービスまたは製品を販売する外部の会社またはその会社の担当者に関する情報を管理します。
- **パートナープログラム**：これらのページでは、自社のパートナープログラムに含まれる企業の要件と利益を追跡します。
- **申込書類**：これらのページでは、ブランド所有者企業とのパートナーシップに関する新規または既存のパートナーからの申込書類を管理します。
- **取引交渉登録**：これらのページでは、取引交渉登録を管理します。この登録によって、パートナーは、ブランド所有者企業からの商談に対する独占権をリクエストできます。
- **MDF リクエスト**：これらのページでは、メーカーの販売部門またはマーケティング部門が提供する資金に対する市場開発資金（MDF）リクエストを管理します。MDF リクエストは、パートナーが製品を販売したり、メーカーのブランドを市場に売り出すために使用します。
- **SP リクエスト**：これらのページでは、製品の価格調整に関するパートナーからの特別価格（SP）リクエストを管理します。
- **資金**：これらのページでは、資金リクエスト、資金追加、および承認を管理します。
- **トレーニングと認定レベル（T&C）**：これらのページでは、ブランド所有者企業の製品とサービスに対して提供されるトレーニングコースとプログラムをパートナーコミュニティに周知します。T&C は、パートナー企業とその従業員のスキルと適性を追跡するのに役立ちます。T&C のレコードタイプは次のとおりです。
  - コース
  - 試験
  - 認定レベル
  - 認定

注：これらのレコードタイプはすべて、Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用できます。資金レコードタイプは Oracle CRM On Demand High Tech Edition でも使用できます。

## PRM とハイテクの管理

パートナー関係管理（PRM）の管理方法と設定方法の詳細は、『Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide』を参照してください。

## パートナー

パートナーの各ページは、パートナー企業とその社員を追跡し、**Oracle CRM On Demand** でパートナー取引先を作成してパートナーユーザーをサポートし、各パートナー取引先に対して **Oracle CRM On Demand** へのアクセスレベルとデータ表示範囲を設定するために使用します。

### パートナーについて

「パートナー」タブは、ブランド所有者が所有する製品の販売やサービスを行う外部企業を表します。

**Oracle CRM On Demand** のパートナーの各ページでは、パートナーに関するビジネス情報、およびブランド所有者とパートナー間のパートナーシップ情報を定義できます。パートナープロフィールの情報例には、会社名、住所、電話番号、ファックス番号、**Web** サイト、年間売上、従業員数、市場、業種、業務説明などがあります。

### パートナー取引先について

管理対象パートナー取引先とも呼ばれる **PRM** パートナー取引先は、**Oracle CRM On Demand** にユーザーが存在するパートナーです。管理対象でないパートナー取引先には、**Oracle CRM On Demand** 内にユーザーが存在しません。**PRM** パートナー取引先は、「取引先」タブと「パートナー」タブの両方に表示され、次の属性が指定されています。

- 取引先タイプが「パートナー」に設定されています。
- 管理対象パートナーフラグが **Y** に設定されています。
- パートナー組織の状態が「有効」に設定されています。

組織が、セールス要員の販売先の取引先と、**PRM** パートナーの両方である場合は、取引先レコードとパートナーレコードの 2 つのレコードを作成する必要があります。

パートナーレコードタイプは、取引先レコードタイプのサブクラスです。このため、取引先レコードタイプに追加されたカスタムフィールドはパートナーレコードタイプでも使用できます。ただし、その反対はありません。つまり、パートナーレコードタイプに追加されたカスタムフィールドは取引先レコードタイプでは使用できません。

通常、パートナー固有の属性は「パートナー」タブに保持し、パートナーシップとの関連がない取引先固有の属性は「取引先」タブに保持します。ただし、パートナー固有の属性を「取引先」タブで使用する場合があります。このような場合は、カスタム属性を取引先レコードタイプに追加できます。これらの属性は、自動的にパートナーレコードタイプの一部になります。

「取引先」タブからパートナー取引先を表示すると、「取引先タイプ」フィールドが表示され、「パートナー」に設定されていることを確認できます。この「パートナー」タブからパートナー取引先を表示すると、「取引先タイプ」フィールドは表示されません。これは、パートナー取引先に設定できる値は「パートナー」のみであるためです。

注：パートナー組織の状態が「有効」に設定されているときは、パートナー取引先の取引先タイプを「パートナー」に設定する必要があります。

## 「パートナーホームページ」の使用

パートナーホームページは、パートナーを管理するために最初にアクセスするページです。

注：企業の管理者はパートナーホームページのレイアウトをカスタマイズできます。加えて、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したりできます。

## パートナー取引先の作成

パートナー取引先を作成するには、[最近変更されたパートナー] セクションの[新規] ボタンをクリックします。パートナーの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[パートナーフィールド](#) 『350ページ』」を参照してください。

**ヒント：** 親取引先を選択することにより、ある会社の子会社といったパートナーの階層を示すことができます。パートナー階層の詳細は、「[親取引先の指定](#) 『196ページ』」を参照してください。

## パートナーリストの使用

[パートナーリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、パートナーの標準リストについて説明します。

パートナーリスト	説明
パートナー (全件)	所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのパートナーがフィルター処理されます。
パートナー (個人)	[所有者] フィールドの値がユーザーの名前であるパートナー。
最近作成されたパートナー	作成日で並べ替えられたすべてのパートナー。
最近変更された パートナー	更新日で並べ替えられたすべてのパートナー。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更されたパートナーの表示

[最近変更されたパートナー] セクションには、最近変更されたパートナーが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

### [パートナーホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のパートナーホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 有効なパートナー (全件)
- 無効なパートナー (全件)
- 最近作成されたパートナー

- 最近変更された パートナー
- 1 つ以上のレポートセクション（レポートセクションは企業の管理者によりパートナーホームページで使用可能なように設定されます）

#### パートナーホームページにセクションを追加するには

- 1 [パートナーホームページ] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 パートナーホームページの [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

## パートナー取引先の管理

パートナー取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- [パートナー取引先の有効化と無効化](#) 『349ページ』
- [パートナー取引先の検索](#) 『350ページ』
- [パートナー取引先の削除](#) 『350ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『201ページ』
- [取引先間の関係の追跡](#) 『198ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』

**注：** パートナー取引先を作成し、その取引先を [有効] 状態に設定すると、＜パートナー名＞パートナーブックという名前のブックが自動的に作成されます。パートナー取引先を作成し、その取引先に対してパートナー組織を定義すると、対応するブックにそのパートナー取引先が追加されます。無効なパートナー取引先は、対応するブックでも無効です。ユーザーのパートナー組織が変更されると、そのパートナー取引先は古いパートナー組織に関連付けられているブックから削除され、新規パートナー組織に関連する適切なパートナーブックに追加されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## パートナー取引先の有効化と無効化

パートナーシップが保留になったり、終了した場合、そのパートナー取引先を無効化できます。パートナー取引先を無効化することによって、その取引先を **Oracle CRM On Demand** に残し、また後で再有効化できるようにしておくことができます。

### パートナー取引先を有効化または無効化するには

- 1 [Partner Edit (パートナー編集)] ページに移動します。
- 2 [パートナー組織状況] リストで、パートナー取引先を有効にするには [有効] を選択し、無効にするには [無効] を選択します。
- 3 [保存] をクリックします。

**注：** パートナー取引先を無効化すると、[取引先] タブから取引先タイプ値を変更したり、[取引先] タブからその取引先を削除できなくなります。取引先が有効である間は、[取引先] タブからその取引先を削除したり、取引先タイプを変更したりすることはできません。

## パートナー取引先への取引先の変換

**Oracle CRM On Demand** では、アクセスレベルで許可されている場合、取引先をパートナー取引先に変換できます。

**作業前の準備。** 企業の管理者は、詳細ページに [管理対象パートナー] を追加しています。

### 取引先をパートナー取引先に変換するには

- 1 [取引先リスト] で、パートナー取引先に変換する取引先を選択します。
- 2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 取引先の編集ページで、取引先タイプを [パートナー] に変更します。
- 4 [管理対象パートナー] チェックボックスをオンにして、[保存] をクリックします。

**注：** [パートナー] レコードタイプがレコード所有権のユーザーモードに設定されている場合は、このタスクを完了すると、[所有者] フィールドの名前が変換を実行しているユーザーの名前に自動的に変更され、新規パートナーがその所有者のパートナーチームに追加されます。

### パートナー取引先が通常の取引先に戻らないようにするには

- 1 [パートナー] タブの [取引先リスト] に移動し、パートナー取引先を選択します。
- 2 [パートナー詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 パートナーの編集ページで、パートナー組織の状態を [有効] に変更します。

状態を [有効] に設定した後は、パートナー取引先を通常の取引先に変更できません。

## パートナー取引先の検索

アクションバーの高度な検索機能を使用して、パートナー取引先を検索できます。この場合、次の検索条件を指定します。

- [フィールド] を [取引先タイプ] に設定します。
- [条件] を [等しい] に設定します。
- [フィルター値] を [パートナー] に設定します。

PRM パートナー取引先（管理対象パートナー取引先）を検索するには、前述のリストで示した検索基準を指定し、次の検索基準を設定する必要があります。

- フィールドに [管理対象パートナー] フラグを設定します。
- 条件に [等しい] を設定します。
- フィルター値を Y に設定します。

レコードの検索方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

## パートナー取引先の削除

パートナー取引先は取引先としても使用されるため、パートナー取引先は他のレコードと同様、商談と関連付けられることがあります。この関連付けがあるため、パートナー取引先を削除すると、エラーになることがあります。

取引先はパートナー取引先としても使用されるため、取引先タイプがパートナーである取引先を [取引先] タブから削除すると、エラーになることがあります。結果的に、[パートナー] タブからパートナー取引先を削除することはできません。パートナー取引先を無効にすることができるだけです。他にその取引先の用途がなく、削除する必要がある場合は、無効なパートナー取引先を [取引先] タブから削除することができます。

取引先タイプがパートナーである取引先を [取引先] タブから削除するとき、**Oracle CRM On Demand** はそのパートナー組織の状態が [無効] であることを確認することで、誤って有効なパートナーレコードを削除しないようにします。レコードの削除/復元の詳細については、「[レコードの削除/復元](#) 『112ページ』」を参照してください。

## パートナーフィールド

[パートナーの編集] ページを使用して、パートナーを追加したり、既存のパートナーの詳細を更新したりできます。[パートナーの編集] ページには、パートナーに関するすべてのフィールドが表示されます。

**ヒント:** [パートナーリスト] ページと [パートナー詳細] ページのパートナー情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要パートナー情報</b>	
パートナー名	パートナーの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
プライマリパートナータイプ	パートナー取引先のプライマリパートナータイプとして使用するパートナータイプを選択します。
場所	この場所のパートナーが所属する機関（本社など）。
パートナー組織状況	パートナー取引先が有効か無効かを示します。
親取引先	パートナーの親会社の名前。
代表電話番号	パートナーの代表電話番号。
代表 FAX 番号	パートナーの代表 Fax 番号。
Web サイト	パートナーの URL アドレス。
価格リスト	パートナー取引先が関連付けられた価格リスト。通常、この価格リストはパートナーの取得原価を格納したものです。
<b>追加情報</b>	
請求先住所と出荷先住所	<p>国を選択すると、その国の住所表記法に合わせて、残りの住所フィールドのラベルが決まります。フィールド名を表示するため、画面が更新されることがあります。</p> <p><b>注：</b>企業で共有住所を設定している場合、請求先住所と出荷先住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。共有住所の詳細は、「<a href="#">住所</a>」を参照してください。</p>
所有者	<p>パートナーレコードの所有者のエイリアス。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。パートナーレコードの所有権を再割当するには、そのレコードのアクセスレベルが「読み取り/編集」に設定されている必要があります。</p> <p>「所有者」フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p>
チャネル取引先マネージャ	チャネル取引先マネージャは、パートナーとブランド所有者企業の関係維持に責任を持ちます。チャネル取引先マネージャは、パートナーのプライマリ担当者になります。

フィールド	説明
有効なユーザー数	これは、パートナーに対して <b>Oracle CRM On Demand</b> で現在有効なユーザー数を判断するための計算フィールドです。
最大ユーザー数	パートナー組織で利用できるユーザーの最大数。パートナーは、このフィールドで定義した数を超えるユーザーを指定できません。
利用可能ユーザーの残り数	これは、[最大ユーザー数] フィールドと現在の [有効なユーザー数] フィールド間の差異を示す計算フィールドです。このフィールドの値が <b>0</b> (ゼロ) の場合は、 <b>Oracle CRM On Demand</b> に有効なユーザーを追加できません。
説明	パートナーに関する追加情報。 <b>2,000</b> 字まで入力できます。

## パートナープログラム

パートナープログラムの各ページを使用すると、次の操作を行えます。

- パートナープログラムの様々なタイプとレベルの管理
- パートナーの様々なタイプの指定
- パートナープログラムメンバーシップの管理

パートナープログラムは、パートナーがパートナープログラムのメンバーであるための要件、およびその利点を説明します。パートナープログラムは、ブランド所有企業がパートナーを募集するためのプログラムです。

## パートナープログラムホームページの使用

[**Partner Programs Homepage** (パートナープログラムホームページ)] から、パートナープログラムの管理を開始します。

**注：** 企業の管理者は [**Partner Programs Homepage** (パートナープログラムホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

### パートナープログラムの作成

パートナープログラムを作成するには、[最近変更されたパートナープログラム] の [新規] ボタンをクリックします。詳細は「[パートナープログラムの作成](#) [355ページ]」および「[パートナープログラムフィールド](#) [358ページ] の「[パートナープログラムのフィールド](#)」を参照してください。



## パートナープログラムリストの使用

[パートナープログラムリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、パートナープログラムの標準のリストについて説明します。

パートナープログラムリスト	説明
Recently Created Partner Programs (最近作成されたパートナープログラム)	フィルター処理によって、すべてのパートナープログラムを作成日に基づいて並べ替えて表示します。
Recently Modified Partner Programs (最近変更されたパートナープログラム)	フィルター処理によって、すべてのパートナープログラムを変更日に基づいて並べ替えて表示します。
パートナープログラム (全件)	このリストはフィルター処理されていません。その所有者に関係なく、表示できるすべてのパートナープログラムを表示します。
My Partner Programs (パートナープログラム (個人))	フィルター処理によって、[所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを表示します。
My Recently Created Partner Programs (最近作成されたパートナープログラム (個人))	フィルター処理によって、[所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを作成日に基づいて並べ替えて表示します。
My Recently Modified Partner Programs (最近変更されたパートナープログラム (個人))	フィルター処理によって、[所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを変更日に基づいて並べ替えて表示します。
All Inactive Partner Programs (無効なパートナープログラム (全件))	フィルター処理によって、状態が[無効]になっているすべてのパートナープログラムを表示します。
All Active Partner Programs (有効なパートナープログラム (全件))	フィルター処理によって、状態が[有効]になっているすべてのパートナープログラムを表示します。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」[83ページ] を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更されたパートナープログラムの表示

[最近変更されたパートナープログラム] セクションには、最近変更されたパートナープログラムが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

## パートナープログラムホームページにセクションを追加するには

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「Partner Programs Homepage（パートナープログラムホームページ）」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- All Active Partner Programs（有効なパートナープログラム（全件））
- All Inactive Partner Programs（無効なパートナープログラム（全件））
- Recently Created Partner Programs（最近作成されたパートナープログラム）
- Recently Modified Partner Programs（最近変更されたパートナープログラム）
- My Recently Created Partner Programs（最近作成されたパートナープログラム（個人））
- My Recently Modified Partner Programs（最近変更されたパートナープログラム（個人））
- 1つまたは複数のレポートセクション（企業の管理者は「Partner Programs Homepage（パートナープログラムホームページ）」でレポートセクションを使用できるようにすることができます）

### **[Partner Programs Homepage（パートナープログラムホームページ）] にセクションを追加するには**

- 1 「Partner Programs Homepage（パートナープログラムホームページ）」で「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Partner Programs Homepage Layout（パートナープログラムホームページのレイアウト）」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

## パートナープログラムの管理

パートナープログラムを管理するには、次のタスクを実行します。

- [パートナープログラムの作成](#) 『355ページ』
- [パートナープログラムメンバーの管理](#) 『355ページ』
- [パートナープログラムの削除](#) 『358ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [添付資料の使用](#) 『103ページ』
- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『201ページ』
- [取引先間の関係の追跡](#) 『198ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## パートナープログラムの作成

Oracle CRM On Demand では、フォームに情報を入力することでパートナープログラムを作成できます。作業対象や目的に応じて、Oracle CRM On Demand 内のさまざまなエリアからこのフォームにアクセスできます。

### パートナープログラムを作成するには

- 1 [Partner Programs Lists (パートナープログラムリスト)] ページで、[New Partner Program (新規パートナープログラム)] をクリックします。  
[Partner Program Edit (パートナープログラムの編集)] ページが表示されます。
- 2 [Partner Program Name (パートナープログラム名)] フィールドに、作成するパートナープログラムの名前を入力します。  
ヒント：パートナープログラムの名前はそれぞれ一意である必要があります。
- 3 [状態] フィールドで、パートナープログラムに適した状態を選択します。
- 4 必要に応じて、[Partner Program Edit (パートナープログラムの編集)] ページの他のフィールドも変更します。  
各フィールドの詳細については、「[パートナープログラムフィールド](#)」『358ページ の"[パートナープログラムのフィールド](#)"参照 』を参照してください。
- 5 パートナープログラムを保存します。

## パートナープログラムメンバーの管理

[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] および [Program Membership Edit (プログラムメンバーの編集)] ページを使用して、次の管理タスクを実行することができます。

- [パートナープログラムメンバーの作成](#) 『355ページ 』
- [パートナープログラムメンバー状態の変更](#) 『356ページ 』
- [パートナープログラムメンバーの削除](#) 『356ページ 』
- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ 』

### パートナープログラムメンバーの作成

パートナープログラムのメンバーに対するパートナーのアプリケーションが承認されると、パートナーはパートナープログラムのメンバーになります。

### パートナープログラムメンバーを作成するには

- 1 選択したパートナープログラムの [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、[Program Memberships (プログラムメンバー)] バーの [新規] をクリックします。  
[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] ページが表示されます。
- 2 [Partner Name (パートナー名)] フィールドで、パートナープログラムに追加するパートナーの名前を選択します。
- 3 必要に応じて、[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] ページの他のフィールドに入力します。  
これらのフィールドの詳細については、「[プログラムメンバーフィールド](#)『357ページ の"プログラムメンバーのフィールド"参照』」を参照してください。  
  
注：[有効] チェックボックスの状態と [状態] フィールドの値は、互いに同期している必要があります。たとえば、メンバーの状態が [現行] の場合、[有効] チェックボックスはオンである必要があります。
- 4 [保存] をクリックします。

### パートナープログラムメンバー状態の変更

パートナーがパートナープログラムへの参加を承認され、このパートナープログラムに対する新規メンバーレコードを作成すると、このメンバーレコードのデフォルトの状態は [現行] になります。

パートナープログラムメンバーの状態は、次のいずれかの値に変更できます。

- 期限切れ
- 終了済み

注：[有効] チェックボックスの状態と [状態] フィールドの値は、互いに同期している必要があります。たとえば、メンバーの状態が [期限切れ] または [終了済み] の場合、[有効] チェックボックスはオフである必要があります。

### パートナープログラムメンバーの状態を変更するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、状態を変更するパートナープログラムメンバーの [編集] リンクをクリックします。
- 2 [Program Membership Edit (プログラムメンバーの編集)] ページで、[状態] ドロップダウンリストから適切な値を選択します。
- 3 [保存] をクリックします。

### パートナープログラムメンバーの削除

プログラムメンバーを誤って作成したときやメンバーを削除する必要がある場合は、[Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで削除します。

注：パートナープログラムメンバーの状態の値が [現行] に設定されている場合、そのメンバーは削除できません。

## パートナープログラムメンバーを削除するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページの [Program Memberships (プログラムメンバー)] セクションで、削除するパートナープログラムメンバーに対して [削除] をクリックします。

メッセージボックスが表示され、選択したメンバーを削除するかどうかの確認を求められます。

- 2 [OK] をクリックします。

選択したメンバーが削除されます。

## プログラムメンバーのフィールド

[新規プログラムメンバー] および [プログラムメンバーの編集] ページを使用して、パートナープログラムを追加したり、既存のパートナープログラムの詳細を更新したりできます。[プログラムメンバーの編集] ページを使用すると、新しいパートナープログラムのメンバーを作成することもできます。このページには、パートナープログラムに関するすべてのフィールドが表示されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、[プログラムメンバー] ページの各フィールドに関する追加情報を示します。

フィールド	説明
<b>主要プログラムメンバー情報</b>	
パートナープログラム	メンバーを追加するパートナープログラム。
パートナータイプ	このパートナープログラムを作成するパートナーのタイプ（たとえば、再販売業者、解決策パートナー、販売代理店、など）。
パートナー名	パートナープログラムに追加するパートナーの名前。
プログラムレベル	このパートナーがプログラムと結合するプログラムのレベル。
有効	パートナープログラムメンバーが有効かどうかを示します。
ID 番号	メンバーの ID。Oracle CRM On Demand が割り当てます。
状態	メンバーの状態。有効な値は、「現行」、「終了済み」、「期限切れ」、および「更新済」です。
開始日	パートナープログラムメンバーが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
終了日	パートナープログラムメンバーが完了する予定の日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。

## パートナープログラムの削除

[Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、パートナープログラムを削除できます。

注：状態が「有効」に設定されているパートナープログラムは削除できません。

### パートナープログラムを削除するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、削除するパートナープログラムに対して「削除」をクリックします。  
メッセージボックスが表示され、選択したパートナープログラムを削除するかどうかの確認を求められます。
- 2 「OK」をクリックします。  
パートナープログラムが削除されます。

## パートナープログラムのフィールド

[パートナープログラムの編集] ページを使用して、パートナープログラムを追加したり、既存のパートナープログラムの詳細を更新したりできます。また、新しいパートナープログラムのメンバーを作成することもできます。このページには、パートナープログラムに関するすべてのフィールドが表示されます。

**ヒント：** [パートナープログラムリスト] ページと [パートナープログラム詳細] ページのパートナー情報も編集することができます。詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、管理者は、パートナーが情報を更新できるように、これらの詳細フィールドへのパートナーアクセス権を付与できます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要パートナープログラム情報</b>	
パートナープログラム名	パートナープログラムの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
状態	パートナープログラムが「有効」、「無効」、「進行中」のいずれであるかを示します。
開始日	パートナープログラムが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
終了日	パートナープログラムが完了する予定の日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
パートナータイプ	このパートナープログラムを作成するパートナーのタイプ（たとえば、再販売業者、解決策パートナー、販売代理店、など）を指定します。

フィールド	説明
プログラムタイプ	作成するプログラムのタイプ（取引の登録、など）を指定します。
MDF 許可	<p>MDF（市場開発基金）を許可します。市場開発基金は、メーカーの販売またはマーケティング部門によって設立され、パートナーに対してその製品の販売を支援したり、そのメーカーのブランドをマーケティングするための、通貨基金です。</p> <p>〔MDF の許可〕を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、市場開発基金に登録されます。</p>
特別価格許可	<p>特別価格を承認できるようになります。特別価格の承認によって、パートナーは販売されている製品や製品グループに対する特別価格を要求できるようになります。この価格は、通常はパートナーの競争力を維持したり、特別のマージンを提供したりするために、要求されます。</p> <p>〔特別価格の許可〕を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、特別価格を使用できるようになります。</p>
取引登録許可	〔取引の登録の許可〕を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、取引の登録を使用できるようになります。
説明	パートナープログラムに関する追加情報。2,000 字まで入力できます。
追加情報	
所有者氏名	<p>パートナープログラムレコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。パートナープログラムレコードの所有権を再割当するには、そのレコードのアクセスレベルが〔読み取り/編集〕に設定されている必要があります。</p> <p>〔所有者〕フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの〔詳細〕ページに〔所有者〕フィールドまたは〔ブック〕フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」を参照してください。</p>

## 申込書類

新規または既存のパートナーは、申込書類を使用して、ブランド所有者とのパートナーシップを申し込みます。ブランド所有者はその申込書類を検討、承認、または拒否します。申込書類には、ブランド所有者のポータルからデータを挿入できます。パートナーからの申込書類によって、ブランド所有者は申込を効率的に検討、承認、または拒否できます。また、ブランド所有者は、Oracle CRM On Demand で作業しているときに申込情報を参照することもできます。

## 「申込書類ホームページ」の使用

パートナーの申込書類の管理は、「申込書類ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「申込書類ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

### 申込書類の作成

申込書類を作成するには、「最近変更された申込書類」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[申込書類のフィールド](#)『366ページ』」を参照してください。

申込書類は、Web サービスを使用して、パートナーのポータルから挿入できます。また、申込書類は **Oracle CRM On Demand** のインポートツールを使用してインポートすることもできます。申込書類のインポート方法の詳細は、「[申込書類のインポート](#)『365ページ』」を参照してください。

### 申込書類リストの使用

**Oracle CRM On Demand** には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、申込書類の標準のリストについて説明します。

申込書類リスト	説明
申込書類（全件）	このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。申込書類のフィルター処理は行われません。
提出済み申込書類（全件）	状態が「提出済み」の申込書類がフィルター処理されます。
拒否済み申込書類（全件）	状態が「拒否」の申込書類がフィルター処理されます。
承認済み申込書類（全件）	状態が「承認」の申込書類がフィルター処理されます。
申込書類（個人）	「所有者」フィールドに自分の名前がある申込書類がフィルター処理されます。
最近作成された申込書類（全件）	作成日で並べ替えられた申込書類がフィルター処理されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。



## 「最近変更された申込書類（個人）」セクションの表示

「最近変更された申込書類（個人）」セクションには、ユーザーが所有し、最近変更された申込書類が表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」リンクをクリックします。

## 「申込書類ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「申込書類ホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 申込書類リスト
- 申込書類（全件）
- 拒否済み申込書類（全件）
- 承認済み申込書類（全件）
- 提出済み申込書類（全件）
- 申込書類（個人）
- 最近作成された申込書類（全件）
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、「申込書類ホームページ」で、申込書類分析レポートなどのレポートセクションを使用可能にできます。）

### 「申込書類ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「申込書類ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「申込書類ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。
- 3 「保存」をクリックします。

## 申込書類の管理

申込書類を管理するには、次のタスクを実行します。

- [申込書類の作成](#) 『362ページ』
- [承認用に申込書類を提出](#) 『362ページ』
- [申込書類の検討](#) 『363ページ』
- [申込書類の拒否](#) 『364ページ』
- [申込書類のリコール](#) 『364ページ』
- [申込書類の取消](#) 『365ページ』
- [申込書類の削除](#) 『365ページ』
- [申込書類のインポート](#) 『365ページ』

## ■ 申込書類のフィールド 『366ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『38ページ』」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

## ■ レコードの作成 『42ページ』

## ■ レコードの詳細の更新 『68ページ』

## ■ 選択したレコードへのレコードのリンク 『70ページ』

## ■ リストの使用 『78ページ』

## ■ 添付資料の使用 『103ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

# 申込書類の作成

申込書類は、**Oracle CRM On Demand** からフォームに情報を入力して作成します。

## 申込書類を作成するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 申込書類名フィールドに、作成する申込書類の名前を入力します。  
ヒント：申込書類の名前はそれぞれ一意である必要があります。
- 3 [申込書類提出者] セクションの該当するフィールドに、ユーザーの姓と名を入力します。
- 4 必要に応じて、[申込書類編集] ページの残りのフィールドも変更します。  
各フィールドの詳細は、「[申込書類のフィールド](#) 『366ページ』」を参照してください。
- 5 申込書類を保存します。

# 承認用に申込書類を提出

パートナーの申込書類を使用すると、ブランド所有者は、申込を効率的に検討、拒否、および承認できます。

**作業前の準備：** 最初に、申込書類を作成する必要があります。申込書類の作成方法の詳細は、「[申込書類の作成](#) 『362ページ』」を参照してください。さらに、適切なユーザーを申込書類の承認者として割り当てるワークフロールールを作成する必要があります。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「ワークフロールールの作成」を参照してください。

### 承認用に申込書類を提出するには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、提出する申込書類を選択します。  
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。  
[送信状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
  - 承認状況が [承認保留] に設定されます。
  - 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
  - 申込書類の承認が開始されます。ワークフロールールによって、申込書類の [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
  - 承認者が申込書類のチームに追加されます (承認者がまだ存在しない場合)。
  - 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、電子メール通知が送信されます。

## 申込書類の検討

ブランド所有者は、パートナープログラムに適したパートナーを採用する必要があります。見込みパートナーがパートナーシップに応募した場合、または既存のパートナーがブランド所有者の他のプログラムメンバーシップに応募した場合、ブランド所有者は、**Oracle CRM On Demand** を使用して申込書類を検討できます。その後、その申込書類を承認または拒否できます。

### 申込書類を検討するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、検討する申込書類の名前をクリックします。
- 2 [申込書類詳細] ページで、適切なフィールドを検討します。
- 3 申込書類の承認や拒否などの変更を加える場合は、[編集] をクリックします。
- 4 [申込書類編集] ページで、申込書類に対して必要な変更を加えます。次に、[保存] をクリックします。

## 申込書類の承認

ブランド所有者は **Oracle CRM On Demand** を使用して、受理可能と判断したパートナー申込書類を承認できます。

注：承認できるのは、現在の承認者として指定されているパートナー申込書類のみです。

### パートナー申込書類を承認するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、承認するパートナー申込書類の名前をクリックします。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [承認状況] を [承認] に変更して、[保存] をクリックします。

## 申込書類の拒否

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は申込書類を拒否できます。

**作業前の準備：** 申込書類の提出状況が [提出済み] である必要があります。

### 申込書類を拒否するには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、拒否する申込書類を選択します。  
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[承認状況] フィールドから [拒否] を選択します。次に、[保存] をクリックします。  
承認状況を [拒否] に変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。
  - 登録の提出状況は [提出済み] のままです。
  - [承認日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。  
注：申込書類が承認されていない場合は、[承認日] フィールドに日付が表示されません。
  - ワークフロールールが設定されている場合は、承認者の戻しアクションを追跡するための新規タスクレコードが作成されます。
  - 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、適切な電子メール通知が送信されます。

## 申込書類のリコール

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、パートナーは申込書類をリコールできます。

**作業前の準備：** 申込書類の提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] である必要があります。

### 申込書類をリコールするには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、リコールする申込書類を選択します。  
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

- 3 [申込書類編集] ページで、[送信状況] フィールドから [リコール済] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

提出状況を [リコール済] に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認者状況が空白にリセットされます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、適切な電子メール通知が送信されます。

## 申込書類の取消

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は申込書類を取り消すことができます。

**作業前の準備：** 申込書類の承認状況が [承認] である必要があります。

### 申込書類を取り消すには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、取り消す申込書類を選択します。  
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[承認状況] フィールドから [取消済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

## 申込書類の削除

申込書類は、[申込書類詳細] ページから削除できます。

### 申込書類を削除するには

- 1 [申込書類詳細] ページで、[削除] をクリックします。  
メッセージボックスが表示され、申込書類を削除するかどうかの確認を求められます。
- 2 [OK] をクリックします。  
申込書類が削除されます。

## 申込書類のインポート

ほとんどの場合、ブランド所有者は、最初のパートナー申込書類を別の情報源から挿入できます。ブランド所有者は、Oracle CRM On Demand のインポートツールを使用してパートナー申込書類を挿入したり、Web サービスを使用してパートナーポータルから申込書類データをロードすることができます。Oracle CRM On Demand を使用したデータのインポート方法の詳細は、「データのインポート」を参照してください。

## 申込書類のフィールド

「申込書類編集」ページでは、申込書類を追加したり、既存の申込書類の詳細を更新することができます。「申込書類編集」ページには、申込書類に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** 「申込書類リスト」ページおよび「申込書類詳細」ページで申込書類を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)」『68ページ』を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>企業プロフィール</b>	
名前	会社の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
場所	企業の所在地。
代表電話番号	企業の代表電話番号。
代表 FAX 番号	企業の代表 FAX 番号。
Web サイト	企業の URL アドレス。
従業員数	企業の従業員の合計数。
年間売上	企業の年間売上の合計。
業種	企業が他社と競合している業種。
国	企業の住所の国。
住所 1	企業の住所の追加情報。
住所 2	企業の住所の追加情報。
市	企業の住所の市区町村。
都道府県	企業の住所の都道府県。
郵便番号	企業の住所の郵便番号。
<b>申込書類提出者</b>	
名前 (名)	提出者の名前 (名)。
名前 (姓)	提出者の名前 (姓)。
勤務先電話番号	提出者の勤務先電話番号。

フィールド	説明
携帯電話番号	提出者の携帯電話番号。
勤務先 FAX 番号	提出者の勤務先 FAX 番号。
電子メールアドレス	提出者の電子メールアドレス。
肩書	提出者の肩書。
送信状況	申込書類の現在の提出状況。値は、[未提出]、[提出済み]、または[リコール済]です。
現在の承認者	申込書類を承認する権限のあるユーザーの名前。
国	提出者の住所の国。
住所 1	提出者の住所の追加情報。
住所 2	提出者の住所の追加情報。
市	提出者の住所の市区町村。
都道府県	提出者の住所の都道府県。
郵便番号	提出者の住所の郵便番号。
<b>パートナーシップ情報</b>	
承認状況	申込書類の現在の承認状況。値は、[承認保留]、[承認]、[拒否]、または[取消済み]です。
送信日	申込書類が提出された日付。
承認日	申込書類が承認された日付。
推進者: 名前	この申込書類を検討し、受理または拒否したユーザーの名前。
拒否理由	申込書類が拒否された理由。値は、[副本]、[不正な情報]、[不十分な情報]、または[その他]です。
パートナープログラム	申込書類に関連付けられているパートナープログラムの名前。
プログラムレベル	申込書類に関連付けられているパートナープログラムのレベル。
パートナータイプ	申込書類を提出しているパートナーのタイプ。
予想パートナーシップ給付金	このパートナーシップから予想される給付金。これは、 <b>500</b> 文字まで入力できるテキストフィールドです。
既存のパートナーシップ	このフィールドには、既存のパートナーシップがリストされます。これは、 <b>300</b> 文字まで入力できるテキストフィールドです。
<b>追加情報</b>	

フィールド	説明
パートナー	この申込書類に関連付けられているパートナー。
ソース	この申込書類の元となった情報源。たとえば、 <b>Web</b> サイト、ダイレクトメール、電子メールなどです。
キャンペーン	このパートナー申込書類の申請の元となったキャンペーン。元となったキャンペーンは、申込書類に関連付けられます。
申込書類 ID	申込書類の一意の識別番号 (ID)。
所有者	申込書類レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> <b>『39ページ』</b> 」を参照してください。

## 取引交渉登録

取引交渉登録とは、パートナーがブランド所有者に対して、商談の独占権を要求するプロセスです。この取引交渉登録によって、パートナーはベンダーに対して見込みのある商談を通知して、その商談の優先権を得ます。取引交渉登録は、見込み客より交渉成立の可能性は低いですが、商談よりは可能性が高いため、見込み客と商談の中間に位置するとみなされます。

ほとんどの場合、パートナーが要求する見込み客や商談は、そのパートナーが見つけた見込み客や商談です。ただし、パートナーは、以前にブランド所有者からパートナーにオファーされた商談の登録を要求することもできます。

取引交渉登録は、同じ商談について、パートナーが他のパートナーやベンダーの社内セールス部門と競合する場合に、チャネル間の競合を軽減するのに役立ちます。取引交渉登録には次のような利点もあります。

- ブランド所有者は、パートナーの商談パイプラインをより詳細に見通すことができます。
- ブランド所有者は、アップセルまたはクロスセル（あるいはその両方）の能力を高めることができます。

取引を登録するとき、パートナーには、商談に関する情報が不足している場合があります。たとえば、見込み顧客が購入しようとしている製品の特徴を正確に把握していない場合があります。あるいは、見込み顧客が購入を希望する製品が明確でなく、「高性能サーバー」のように漠然とした関心のみの場合もあります。したがって、取引の登録時にパートナーが提供できるのは、最小限または最大限必要な情報となります。



## 「取引交渉登録ホームページ」の使用

取引交渉登録の管理は、「取引交渉登録ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「取引交渉登録ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

### 取引交渉登録の作成

取引交渉登録を作成するには、「最近表示された承認（個人）待ちの登録」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[取引交渉登録のフィールド](#)『380ページ』」を参照してください。

### 取引交渉登録リストの使用

「取引交渉登録リスト」セクションには、フィルター処理された多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットが用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、「取引交渉登録ホームページ」に表示される一部のセクションについて説明します。

取引交渉登録リスト	説明
取引交渉登録（全件）	このリストには、レコードの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。取引交渉登録のフィルター処理は行われません。
最近変更された取引交渉登録	変更日で並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。
最近作成された取引交渉登録	作成日で並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。
最近表示された取引交渉登録	最近表示された順に並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。
次の 30 日で有効期限が切れる取引交渉登録	現在の日付から 30 日（カレンダー日）以内に失効日があるすべての承認済み取引交渉登録。
承認（個人）待ちの取引交渉登録	ユーザーが現在の承認者で、承認状態が「承認保留」のすべての取引交渉登録。
過去 30 日間活動がない取引交渉登録	現在の日付から過去 30 日（カレンダー日）以内に、関連付けられた商談に対して活動がないすべての承認済み取引交渉登録。
有効な取引交渉登録	承認状態が「承認」のすべての取引交渉登録。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 承認（個人）待ちの取引交渉登録

[承認（個人）待ちの取引交渉登録] セクションには、ユーザーが現在の承認者となっている未承認の取引交渉登録がすべて表示されます。

## その他のセクション

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [取引交渉登録ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 承認済み取引交渉登録
- 次の 30 日で有効期限が切れる取引交渉登録
- 過去 30 日間活動がない取引交渉登録
- 最近作成された取引交渉登録
- 最近変更された取引交渉登録
- 有効な取引交渉登録
- 1 つ以上のレポートセクション（企業の管理者はレポートセクションを作成できます。たとえば、取引サイズ別承認済み登録（棒グラフ）、存続期間別承認済み登録（棒グラフ）、状況別登録（円グラフ）、期間別成約済み登録（棒グラフ）、期間別登録数（棒グラフ）などです。）

## [取引交渉登録ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [取引交渉登録ホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、[取引交渉登録ホームページ] にセクションを追加できます。

### [取引交渉登録ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [取引交渉登録ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

## 取引交渉登録の管理

取引交渉登録を管理するには、次のタスクを実行します。

- [取引交渉登録の作成](#) 『371ページ』
- [承認用に取引交渉登録を提出](#) 『372ページ』

- [取引交渉登録の承認](#) 『373ページ』
- [取引交渉登録の戻し](#) 『373ページ』
- [取引交渉登録の拒否](#) 『374ページ』
- [取引交渉登録の再提出](#) 『374ページ』
- [取引交渉登録の取消](#) 『375ページ』
- [取引交渉登録の期間の終了](#) 『375ページ』
- [取引交渉登録の更新](#) 『376ページ』
- [取引交渉登録への製品のリンク](#) 『376ページ』
- [取引サイズの計算](#) 『376ページ』
- [取引交渉登録と商談の関連付け](#) 『377ページ』
- [取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#) 『377ページ』
- [取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定](#) 『378ページ』
- [取引交渉登録のフィールド](#) 『380ページ』

## 取引交渉登録の作成

パートナーは、Oracle CRM On Demand 内でフォームに情報を入力して取引交渉登録を作成します。パートナーは、作業対象や目的に応じて、アプリケーション内の様々なエリアからこのフォームにアクセスできます。このトピックでは、作成方法の 1 つとして、[取引交渉登録] タブから取引交渉登録を作成する方法を説明します。パートナーは、これ以外の方法でも取引交渉登録を作成できます。「[レコードの作成](#) 『42ページ』」を参照してください。

取引交渉登録を作成する際に、パートナーは、その取引交渉登録を独立した登録にするか、商談に関連付けることができます。パートナーが、独立した取引交渉登録（スタンドアロン登録）を作成するのは、見込みのある新しいビジネス商談であると判断し、ブランド所有者にその内容を登録する場合です。ただし、ブランド所有者は、組織内の 1 名以上の従業員によって検証されるまでは、その取引交渉登録を商談とみなさない場合があります。

このように、パートナーは商談の発見と判断し、ブランド所有者は検証して確認するまでは商談ではないと主張する場合の解決策は、パートナーによる取引交渉登録の作成です。取引交渉登録には、商談および登録情報の両方が含まれています。任意の時点でパートナーは承認を受けるために登録を提出し、内容が適切である場合は、ブランド所有者がその登録を承認します。ブランド所有者は、取引交渉登録を最終承認する前に、その登録を商談に関連付けます。

### 取引交渉登録を作成するには

- 1 [取引交渉登録リスト] ページから、[新規] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録詳細] フォームに、必要な情報を入力します。
  - a 取引交渉登録が既存の商談に関する内容の場合は、[関連商談] フィールドで適切な商談を検索して選択します。このフィールドには、ユーザーがアクセスできる商談のみが表示されます。[顧客] フィールドには、選択した商談に関連付けられた顧客の名前が自動的に挿入されます。
  - b 取引交渉登録が新規商談（またはアクセス不可の商談）に関する内容の場合は、[新規商談] チェックボックスをオンにして、[商談情報] セクションに次の情報を入力します。

- 通貨
- 取引サイズ
- クローズ日
- 製品への関心
- 次のステップ

- c 取引交渉登録が新規商談に関する内容の場合、その登録は既存の顧客の場合と新規の顧客場合があります。既存の顧客に関する登録の場合は、[関連顧客] フィールドで顧客を検索して選択します。新規の顧客に関する取引交渉登録の場合は、[新規顧客] チェックボックスをオンにして、[新規企業情報] セクションのフィールドに入力します。

[取引交渉登録] フィールドの詳細は、「[取引交渉登録のフィールド](#) 『380ページ』」を参照してください。

- 3** レコードを保存します。

## 承認用に取引交渉登録を提出

取引交渉登録は、パートナーがブランド所有者に対して、商談の独占権を要求するリクエストです。このリクエストは、ブランド所有者によって承認される場合とされない場合があります。ほとんどの企業には、パートナーによる承認の要求を処理するための明確なプロセスがあります。通常は、ブランド所有者の 1 名以上の従業員が様々な条件に基づいて取引交渉登録を評価し、承認するかどうかを判断します。小規模企業の場合、取引交渉登録を承認する従業員は静的です。つまり、同じ承認者グループがすべての取引交渉登録を承認します。一方、大企業の場合、承認者グループは動的で、取引サイズ、パートナー、製品などの様々な要素に基づいて変動します。

**作業前の準備：**取引交渉登録を作成します。取引交渉登録の作成方法の詳細は、「[取引交渉登録の作成](#) 『371ページ』」を参照してください。さらに、適切なユーザーを取引交渉登録の承認者として割り当てるワークフロールールを作成します。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」を参照してください。

### 承認用に取引交渉登録を提出するには

- 1** [取引交渉登録編集] ページの [送信状況] フィールドで、[提出済み] を選択します。

提出状況を [提出済み] に変更すると、承認プロセスが開始されます。承認プロセスは、取引交渉登録への更新アクセス権があるユーザーが開始できます。

- 2** [保存] をクリックします。

[送信状況] フィールドを [提出済み] に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が [承認保留] に設定されます。
- 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
- 取引交渉登録のルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、取引交渉登録の [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
- 承認者が取引交渉登録のチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって電子メール通知が送信されます。

## 取引交渉登録の承認

企業のビジネスプロセスによって異なりますが、取引交渉登録を承認して有効な商談とみなすには、企業内に複数の従業員が必要です。現在の承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは、1 レベルの承認のみです。登録を承認チェーンに従って移動するには、現在の承認者のフィールドを手動で変更する必要があります。

注：承認チェーン内の各承認者が「承認者」フィールドをチェーン内の次の承認者に更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

取引交渉登録は、商談に関連付けられている場合のみ最終承認を得ることができます。取引交渉登録が商談に関連付けられていない場合は（スタンドアロン登録の場合など）、登録を既存の商談にリンクするか、その登録を商談に手動で変換する必要があります。取引交渉登録の変換方法の詳細は、「[取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#)『377ページ』」を参照してください。取引交渉登録が最終承認されると、その登録に関連付けられた商談をパートナー組織で表示できるようになります。これは、パートナーユーザーによる商談へのアクセスに必要です。

注：関連付けられた商談がパートナー組織で表示できるのは、取引交渉登録が承認された場合のみです。登録が戻されたり拒否されたりした場合、関連付けられた商談（ある場合）にはアクセスできません。

作業前の準備：承認前の取引交渉登録の提出状況は「提出済み」に設定されている必要があります。

### 取引交渉登録を承認するには

- 1 「取引交渉登録編集」ページの「承認状況」フィールドで、「承認」を選択します。
- 2 「保存」をクリックします。

承認状況を「承認」に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demand では、提出状況の値が「提出済み」であることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- Oracle CRM On Demand では、「関連商談」フィールドに商談が挿入されていることが検証されます。
- Oracle CRM On Demand では、「関連商談」フィールドで指定した商談が承認済み取引交渉登録にまだ関連付けられていないことが検証されます。
- 商談ヘッダーにある「登録済み」チェックボックスがオンになります。
- 商談ヘッダーにある登録有効期限フィールドに、承認済み登録の失効日が挿入されます。
- 承認済み登録のパートナー情報が商談ヘッダーにコピーされます。
- 最終承認者が現在のユーザーに変更されます。「現在の承認者」フィールドは変更されません。
- 承認日が Oracle CRM On Demand の現在の日付に変更されます。
- ワークフロールールによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

## 取引交渉登録の戻し

取引交渉登録が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は取引交渉登録を作成者に戻して、取引交渉登録パラメータの変更を求めることができます。

作業前の準備：取引交渉登録の提出状況が「提出済み」である必要があります。

### 取引交渉登録を戻すには

- [取引交渉登録編集] ページの [承認状況] フィールドで、戻り済みを選択します。次に、[保存] をクリックします。  
承認状況を戻り済みに変更すると、次の処理が実行されます。
- 登録の提出状況が [未提出] に設定されます。
- [承認日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、取引交渉登録の作成者は、取引交渉登録を更新して再提出できるようになります。取引交渉登録の提出方法の詳細は、「[承認用に取引交渉登録を提出](#) [372ページ]」を参照してください。

## 取引交渉登録の拒否

取引交渉登録が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は取引交渉登録を拒否できます。

**作業前の準備：**取引交渉登録の提出状況が [提出済み] である必要があります。

### 取引交渉登録を拒否するには

- [取引交渉登録編集] ページの [承認状況] フィールドで、[拒否] を選択します。次に、[保存] をクリックします。  
承認状況を [拒否] に変更すると、次の処理が実行されます。
- 登録の提出状況は [提出済み] のままです。
- [承認日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が作成されます。

## 取引交渉登録の再提出

取引交渉登録が承認プロセスに従って移動するとき、承認者は、登録を承認するか拒否するかを判断するための追加情報が必要になる場合があります。このような場合、承認者はその登録を所有者に戻し、戻した理由を示すことができます。また、追加情報を提供するために、登録の所有者が登録をリコールすることもできます。

所有者は、戻されたりリコールされた取引交渉登録を更新できます。また、所有者は、取引交渉登録を更新した後に、承認を受けるためにその登録を再提出できます。

**作業前の準備：**取引交渉登録の提出状況が [リコール済] または [未提出] のいずれかである必要があります。

### 承認用に取引交渉登録を再提出するには

- 1 [取引交渉登録編集] ページで、追加情報を追加します。
- 2 [取引交渉登録編集] ページの [送信状況] フィールドで、[提出済み] を選択します。

提出状況を「提出済み」に変更すると、承認プロセスが開始されます。承認プロセスは、取引交渉登録への更新アクセス権があるユーザーが開始できます。次に、「保存」をクリックします。

「送信状況」フィールドを「提出済み」に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が「承認保留」に設定されます。
- 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
- 取引交渉登録のルーティングが開始されます。ワークフローによって、取引交渉登録の「承認者」フィールドに適切なユーザーが設定されます。
- 承認者が取引交渉登録のチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

## 取引交渉登録の取消

ブランド所有者は、「承認状況」フィールドが次のいずれかに設定されている場合、取引交渉登録を取り消すことができます。

- 承認保留
- 承認

承認状況がこれ以外の値の場合、取引交渉登録の取消はサポートされません。

### 取引交渉登録を取り消すには

- 「取引交渉登録編集」ページの「承認状況」フィールドで、「取消済み」を選択します。次に、「保存」をクリックします。

承認済みの取引交渉登録を取り消すと、関連付けられた商談に対して次の更新が実行されます。

- 「登録済み」チェックボックスがオフになります。
- 登録有効期限フィールドが **NULL** 値に変更されます。
- 「登録パートナー」フィールドが **NULL** 値に変更されます。

## 取引交渉登録の期間の終了

取引交渉登録の期間はいつでも終了できます。

### 取引交渉登録の期間を終了するには

- 「取引交渉登録編集」ページの「承認状況」フィールドで、「期限切れ」を選択します。次に、「保存」をクリックします。

承認状況を「期限切れ」に変更すると、次の処理が実行されます。

- 商談ヘッダーにある「登録済み」チェックボックスがオフになります。
- 商談ヘッダーにある登録有効期限フィールドの日付が、**NULL** 値に戻されます。



- 商談ヘッダーにある「登録パートナー」フィールドが、NULL 値に戻されます。

## 取引交渉登録の更新

最初に取引交渉登録を作成するときは、必要な情報がすべて揃っているわけではありません。さらに、製品情報を取引交渉登録に追加できるのは、取引交渉登録を作成した後のみです。このため、**Oracle CRM On Demand** では、ユーザーがアクセスできる取引交渉登録を表示して変更できます。

取引交渉登録の状況が「未提出」または「リコール済」の場合は、登録の編集、売上明細項目の追加や削除を行うことができます。取引交渉登録がこれ以外の状況の場合、これらの変更はできません。

### 取引交渉登録を更新するには

- 1 「取引交渉登録リスト」ページで、「編集」をクリックします。
- 2 「取引交渉登録編集」ページで、取引交渉登録に対して必要な変更を加えます。次に、「保存」をクリックします。

## 取引交渉登録への製品のリンク

ユーザーは、新規商談を登録するとき、見込み顧客が関心を持っている製品のタイプや数量についてある程度の情報を把握しています。取引交渉登録に関するこのような情報は、保存しておくことが重要です。これは、登録を承認するかどうかを検討している間にも、多くの企業が製品に注目しているためです。さらに、取引交渉登録は最終承認の前に商談に変換できるため、取引に関する製品ライン情報を保存しておくことが重要です。これにより、登録を商談に変換するときにこの情報を商談にコピーできます。

**作業前の準備：**企業の管理者は、「製品売上」関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

取引交渉登録を作成し、状態を「未提出」または「リコール済」に設定します。取引交渉登録は作成したが、承認を受けるためにその登録を提出する前であれば、製品ラインを取引交渉登録に追加できます。

### 取引交渉登録に製品をリンクするには

- 1 「取引交渉登録詳細」ページの「製品売上」セクションで、「追加」をクリックします。
- 2 取引交渉登録にリンクする製品について、各フィールドに製品名、数量、および価格を入力します。次に、「保存」をクリックします。

レコードのリンク方法の詳細は、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#)」『70ページ』を参照してください。

## 取引サイズの計算

取引交渉登録には、1 つ以上の製品明細項目が関連付けられている場合があります（関連付けられていないこともあります）。さらに、各製品明細項目には、売上値が関連付けられている場合があります。取引交渉登録ヘッダーにある取引サイズは、適切な通貨変換を使用して、すべての売上明細項目の合計に設定できます。



**作業前の準備**：企業の管理者は、[製品売上] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 取引サイズを計算するには

- 1 [取引交渉登録詳細] ページの [製品売上] セクションで、[取引サイズの更新] をクリックします。

Oracle CRM On Demand では、各明細項目から売上が取得され、登録ヘッダーで指定した取引通貨に変換されます。変換の実行時に、Oracle CRM On Demand では、明細項目にある為替日が考慮されます。つまり、明細項目に為替日が指定されている場合は、その日付の為替レートを使用して変換が実行されます。為替日が指定されていない場合は、現在の日付を使用して変換計算が実行されます。

各明細項目から変換された売上が合計に順次追加され、最終的な合計値が登録ヘッダーの [取引サイズ] フィールドに挿入されます。

- 2 [保存] をクリックします。

## 取引交渉登録と商談の関連付け

Oracle CRM On Demand では、既存の取引交渉登録を既存の商談に関連付けたり、取引交渉登録と商談の既存の関連付けを変更できます。また、取引交渉登録を不完全な商談に関連付けることもできます。

### 取引交渉登録を商談に関連付けるには

- 1 [取引交渉登録リスト] ページで、対象の取引交渉登録の [編集] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録編集] ページの [関連商談] フィールドで、取引交渉登録を関連付ける商談を検索して選択します。次に、[保存] をクリックします。

## 取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換

ユーザーの役割が適切に設定されている場合は、取引先、担当者、および商談の各レコードを作成したり、取引交渉登録レコードを変換して取引交渉登録情報を既存のレコードにマージできます。新規商談レコードには、企業の設定に応じて、売上計算に影響を与える情報を含めることができます。

**作業前の準備**。次のタスクを実行する必要があります。

- 取引交渉登録を作成します。取引交渉登録の作成方法の詳細は、「[取引交渉登録の作成](#) [371ページ]」を参照してください。
- ユーザーの役割およびアクセスプロファイルを設定します。これらの設定の詳細は、「[取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定](#) [378ページ]」を参照してください。

### 取引交渉登録を取引先、担当者、または商談に変換するには

- 1 [取引交渉登録ホームページ] の [取引交渉登録 (全件)] セクションから、変換する取引交渉登録を選択します。  
取引交渉登録の選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [取引交渉登録詳細] ページで、[商談に変更] ボタンをクリックします。
- 3 [取引交渉登録の変更] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - この取引交渉登録に対して新規取引先レコードおよび新規担当者レコードを作成するには、[新規取引先を自動作成] および [新規担当者を自動作成] オプションを選択します。  
  
[取引先] セクションでは、取引交渉登録の関連企業フィールドが [関連取引先] フィールドにデフォルトで表示されます。[担当者] セクションには、取引交渉登録の [名前 (名)] と [名前 (姓)] がデフォルトで表示されます。
  - 新規商談を作成し、その商談を既存の取引先と担当者にリンクするには、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションを選択します。  
  
登録レコードに関連取引先が含まれている場合は、[関連取引先] フィールドにその取引先が表示されます。登録レコードに関連担当者が含まれている場合は、[関連担当者] フィールドにその担当者が表示されます。
  - 取引交渉登録を別の取引先または担当者にリンクするには、[関連取引先] または [関連担当者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、別の取引先または担当者を選択します。[関連取引先] および [関連担当者] フィールドに正しい名前が表示されており、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションが選択されていることを確認します。
- 4 取引交渉登録を商談に変換するには、商談の自動作成を選択し、フィールドに必要な情報を入力します。  
  
[商談] フィールドに、取引交渉登録の名前がデフォルトで表示されます。[売上]、[クローズ日]、[次のステップ]、および [説明] フィールドのデータも商談レコードに継承されます。このデータは、[取引交渉登録の変更] ページで編集できます。また、取引交渉登録を既存の商談に関連付けることもできます。それには、次の操作を行います。
  - a [既存商談を使用する] オプションを選択します。
  - b [関連商談] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンを使用して、適切な商談を選択します。
- 5 [保存] をクリックすると、取引交渉登録が変換されます。

## 取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定

取引交渉登録を取引先、担当者、または商談に変換するには、アクセスプロファイルおよびユーザーの役割を適切に設定しておく必要があります。ここでは、必要な設定について説明します。

### 取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルの設定

次の表に、取引交渉登録を変換できるアクセスレベルを示します。これらの設定は、自分のデフォルトのアクセスプロファイルと所有者のアクセスプロファイルの両方に必要です。

次の表に、取引交渉登録を変換できるレコードタイプのアクセスレベルを示します。

レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取りおよび編集
担当者	読み取りおよび編集
取引交渉登録	読み取りおよび編集
商談	読み取りおよび編集

次の表に、取引交渉登録を変換できる関連情報のレコードタイプのアクセスレベルを示します。

レコードタイプ	関連情報のレコードタイプ	アクセスレベル
取引先	住所	読み取り、作成、および編集
担当者	取引先	読み取りおよび作成
	住所	読み取り、作成、および編集
商談	売上	読み取りおよび編集
	担当者	読み取りおよび作成

## 取引交渉登録を変換するためのユーザー役割の設定

取引交渉登録を変換できる役割設定は、次のとおりです。

- 役割には、[PRM 取引交渉登録: 取引交渉登録の変換] 権限が必要です。
- 役割のレコードタイプのアクセスには、次の設定が必要です。
  - 取引交渉登録の変換のあらゆる場合について、[取引交渉登録] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 取引交渉登録を既存の商談に変換する（つまり、関連付ける、またはリンクする）には、[商談] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 取引交渉登録を新規の商談に変換するには、[商談] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 取引交渉登録を既存の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 取引交渉登録を新規の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 取引交渉登録を既存の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
  - 取引交渉登録を新規の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。

## 取引交渉登録のフィールド

「取引交渉登録編集」ページでは、取引交渉登録を追加したり、既存の取引交渉登録の詳細を更新できます。「取引交渉登録編集」ページには、取引交渉登録に関するすべての情報が表示されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>取引交渉登録主要情報</b>	
名前	取引交渉登録の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
タイプ	取引交渉登録のタイプ。[標準] および [非標準] のオプションがあります。
送信状況	取引交渉登録の提出状態。[未提出]、[提出済み]、および [リコール済] のオプションがあります。
失効日	取引交渉登録が失効する日付。
特別価格必須	取引交渉登録に特別価格が必須かどうかを示します。
関連見込み客	取引交渉登録が行われた見込み客の一意の識別子。
ID	取引交渉登録の一意の識別子 (ID)。
主要パートナー	取引交渉登録を見つけたパートナー取引先。取引交渉登録を見つけたパートナーは、すでに取引交渉登録を所有していない可能性があります。
主要パートナー: 所在地	開始パートナー取引先の場所。
パートナープログラム	取引交渉登録が添付されるパートナープログラム。
目標	取引交渉登録に関連付けられている目標。
サポート必須	取引交渉登録にプレセールスサポートが必須かどうかを示します。
<b>商談情報</b>	
関連商談	取引交渉登録に関連付けられている商談の名前。
新規商談	取引交渉登録に関連付けられている商談が新規の商談かどうかを示します。
通貨	取引交渉登録に関連付けられている商談に対して選択された通貨。
取引サイズ	選択された通貨単位での取引サイズ。
クローズ日	取引交渉登録に関連付けられている商談のクローズ日。
製品への関心	見込み顧客が興味を示した製品領域。
次のステップ	取引交渉登録に関連付けられている商談の販売プロセスにおける次の論理ステップ。

フィールド	説明
<b>顧客情報</b>	
関連顧客	取引交渉登録に関連付けられている顧客組織の名前。
新規顧客	取引交渉登録が新規顧客組織に対するものかどうかを示します。
企業名	顧客組織の名前。
国	顧客組織が本拠地としている国。
住所-区、町、番地	顧客組織の住所の番地。
市	顧客組織の住所の市区町村。
都道府県	顧客組織の住所の都道府県。
郵便番号	顧客組織の住所の郵便番号。
関連担当者	関連担当者の名前。
新規担当者	新規担当者かどうかを示します。
敬称	適切な敬称種別を示します。
名前（名）	顧客の名前（名）。
ミドルネーム	顧客のミドルネーム。
名前（姓）	顧客担当者の名前（姓）。
肩書	顧客担当者の肩書。
電子メール	顧客担当者の電子メールアドレス。
電話番号	顧客担当者の電話番号。
携帯電話	顧客担当者の携帯電話番号。
FAX	顧客担当者の FAX 番号。
<b>承認情報</b>	
承認状況	取引交渉登録の承認に関する現在の状態。
現在の承認者	取引交渉登録を次に承認する必要があるユーザーの名前。
最終承認者	取引交渉登録の最終承認権を付与されているユーザーの名前。
送信日	承認を得るために取引交渉登録が提出された日付。
承認日	取引交渉登録が最終的に承認された日付。
拒否理由	取引交渉登録の承認を拒否した理由。

フィールド	説明
説明	取引交渉登録に関する追加情報。このフィールドには <b>250</b> 文字まで入力できます。
<b>追加情報</b>	
所有者	<p>取引交渉登録レコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが [レポート] ページや [ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について『39ページ』</a>」を参照してください。</p>
所有者パートナー取引先	取引交渉登録を所有するパートナー取引先の名前。
開始パートナー取引先	取引交渉登録を見つけたパートナー取引先の名前。取引交渉登録を見つけたパートナーは、すでに取引交渉登録を所有していない可能性があります。
説明	取引交渉登録に関する追加情報を入力します。

## MDF リクエスト

市場開発資金（MDF）は、パートナーがブランド所有者の製品を特定の地域で販売したり、そのブランドを市場に売り出すことができるように、マーケティング資金をパートナーに系統的な方法で供給する機能をブランド所有者に提供します。MDF リクエストとは、パートナーがブランド所有者に資金を依頼するリクエストです。

パートナーは、マーケティング活動の資金調達に対する事前承認をリクエストできます。MDF リクエストでは、マーケティング活動とその予想費用の詳細を特定します。その後、MDF リクエストは承認プロセスに従って進みます。ブランド所有者は、MDF リクエストに対する承認済みの資金を準備し、そのリクエストの承認、拒否、または戻し処理を行うことができます。

マーケティング活動が完了した後、パートナーはブランド所有者によって事前承認された使用金額を清算する請求を作成できます。請求は、特定の MDF リクエストに対して作成することも、独立して存在することもできます。MDF リクエストに関連付けることのできる請求は 1 つのみです。請求が承認されると、資金は関連する MDF リクエストを使用して引き落とされます。

## [MDF リクエストホームページ] の使用

市場開発資金（MDF）リクエストの管理は、[MDF リクエストホームページ] から開始します。

**注：**企業の管理者は、[MDF リクエストホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

### MDF リクエストの作成

MDF リクエストを作成するには、[最近変更された MDF リクエスト] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) [42ページ]」および「MDF のフィールド」を参照してください。

### MDF リクエストリストの使用

[MDF リクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットが用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、MDF リクエストの標準のリストについて説明します。

MDF リクエストリスト	説明
MDF リクエスト (全件)	このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。MDF リクエストのフィルター処理は行われません。
最近作成された MDF リクエスト	作成日に基づいて並べ替えられたすべての MDF リクエストがフィルター処理されます。
最近変更された MDF リクエスト	変更日に基づいて並べ替えられたすべての MDF リクエストがフィルター処理されます。
MDF リクエスト (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前がある MDF リクエストがフィルター処理されます。
最近作成された MDF リクエスト (個人)	作成日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドに自分の名前がある MDF リクエストがフィルター処理されます。
最近変更された MDF リクエスト (個人)	変更日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドに自分の名前がある MDF リクエストがフィルター処理されます。
保留中 MDF リクエスト (全件)	承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべての MDF リクエストが表示されます。
保留中 MDF リクエスト (個人)	ユーザーが所有している MDF リクエストのうち、承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべての MDF リクエストが表示されます。
承認済み MDF リクエスト (個人)	ユーザーが所有しているすべての承認済み MDF リクエストが表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理]ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

### [最近変更された **MDF** リクエスト (個人)] セクションの表示

[最近変更された **MDF** リクエスト (個人)] セクションには、ユーザーが所有し、最近変更された **MDF** リクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示]リンクをクリックします。

### [保留中 **MDF** リクエスト (個人)] セクションの表示

[保留中 **MDF** リクエスト (個人)] セクションには、ユーザーが所有している **MDF** リクエストのうち、承認状況が[承認保留]、または請求状況が[提出済みクレーム]となっているすべての **MDF** リクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示]をクリックします。

### [**MDF** リクエストホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ]権限が含まれている場合、ユーザーは自分の[**MDF** リクエストホームページ]に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- **MDF** リクエストリスト
- 保留中 **MDF** リクエスト (全件)
- 最近作成された **MDF** リクエスト
- 最近変更された **MDF** リクエスト
- 保留中 **MDF** リクエスト (個人)
- 承認済み **MDF** リクエスト (個人)
- 最近作成された **MDF** リクエスト (個人)
- 最近変更された **MDF** リクエスト (個人)
- 承認 (個人) 保留中の **MDF** リクエスト

#### [**MDF** リクエストホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [MDF リクエストホームページ]で、[レイアウトを編集]をクリックします。
- 2 [MDF リクエストホームページレイアウト]ページで、セクションを追加または削除する矢印をクリックし、ページのセクションを編成します。次に、[保存]をクリックします。



## MDF リクエストの管理

MDF リクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- 承認用に MDF リクエストを提出 『385ページ』
- MDF リクエストのリコール 『386ページ』
- MDF リクエストの戻し 『387ページ』
- MDF リクエストの拒否 『387ページ』
- MDF リクエストの承認 『388ページ』
- MDF リクエストの取消 『389ページ』
- MDF リクエストに対する請求の提出 『389ページ』
- MDF リクエストに対する請求の拒否 『390ページ』
- MDF リクエストに対する請求の承認 『390ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『38ページ』」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [添付資料の使用](#) 『103ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 承認用に MDF リクエストを提出

パートナーは、市場開発資金（MDF）リクエストを提出することで、マーケティング活動の資金調達に対する事前承認をリクエストできます。MDF リクエストには、活動の詳細およびパートナーが費用を見積もった資金総額が含まれます。

**作業前の準備**：MDF リクエストを作成します。適切なユーザーを MDF リクエストの承認者として割り当てるワークフロールールを作成します。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」を参照してください。

### 承認用に MDF リクエストを提出するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、承認を受けるために提出する MDF リクエストを選択します。

MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

[送信状況] フィールドの値を [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。

  - 承認状況が [承認保留] に設定されます。
  - 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
  - MDF リクエストのルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、MDF リクエストの [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
  - 承認者が MDF リクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
  - ワークフロールールによって、電子メール通知が送信されます。

これにより、MDF リクエストは、承認者によるアクション待ちのレコードのリストに表示され、パートナー（所有者）に対して読み取り専用になります。リクエストの更新（リクエストした金額の更新、関連資金の変更など）はできません。提出済みの MDF リクエストをパートナーが変更できるのは、MDF リクエストが正常にリコールされた後のみです。

## MDF リクエストのリコール

提出した市場開発資金（MDF）リクエストは、承認される前であればリコールできます。リクエストを正常にリコールした後は、そのリクエストを更新して、承認を受けるために再度提出できます。

**作業前の準備：** MDF リクエストの提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] である必要があります。

### MDF リクエストをリコールするには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、リコールする MDF リクエストを選択します。

MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [リコール済] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

提出状況を [リコール済] に変更すると、次の処理が実行されます。

  - [承認状況] の値が NULL 値にリセットされます。
  - ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます（ワークフロールールが設定されている場合）。
  - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます（ワークフロールールが設定されている場合）。

これにより、MDF リクエストを更新して再度提出できるようになります。リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用に MDF リクエストを提出](#) 『385ページ』」を参照してください。

## MDF リクエストの戻し

市場開発資金（MDF）リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者はそのリクエストを所有者に戻して、変更または追加情報の提供を求めることができます。

**作業前の準備：** MDF リクエストの提出状況が「提出済み」である必要があります。

### MDF リクエストを戻すには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、戻す MDF リクエストを選択します。  
MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから戻り済みを選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を戻り済みに変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。

- MDF リクエストの提出状況が「未提出」に設定されます。
- 「事前承認日付」フィールドから日付が削除されます。ただし、「送信日」フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、MDF リクエストの所有者は、リクエストを更新して再度提出できるようになります。MDF リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用に MDF リクエストを提出](#) 『385ページ』」を参照してください。

## MDF リクエストの拒否

市場開発資金（MDF）リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者は、マーケティング活動用にリクエストされた金額を承認できない場合、そのリクエストを拒否できます。

**作業前の準備：** MDF リクエストの提出状況が「提出済み」である必要があります。

### MDF リクエストを拒否するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、拒否する MDF リクエストを選択します。  
MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから「拒否」を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を「拒否」に変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。

- MDF リクエストの提出状況は「提出済み」のままです。

- [事前承認日付] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

MDF リクエストが拒否されると、そのリクエストは所有者に対して読み取り専用になり、リクエストの更新はできません。

## MDF リクエストの承認

承認者は、MDF リクエストの事前承認を実行し、リクエストされたマーケティング活動に資金を割り当てることができます。現在、MDF リクエストの承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは 1 レベルの承認のみです。

注：承認チェーン内の各承認者が [承認者] フィールドをチェーン内の次の承認者に更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

作業前の準備：承認前の MDF リクエストの提出状況は [提出済み] に設定されている必要があります。

### MDF リクエストを承認するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、承認する MDF リクエストを選択します。

MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[事前承認金額] フィールドに金額を入力します。
- 4 [承認状況] フィールドから [承認] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を [承認] に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demand では、提出状況の値が [提出済み] であることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- Oracle CRM On Demand では、事前承認金額が現在の承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
- [最終承認者] フィールドが現在のユーザーに変更されます。[現在の承認者] フィールドは変更されません。
- 事前承認日が Oracle CRM On Demand の現在の日付に変更されます。
- ワークフローによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフローによって、適切な電子メール通知が送信されます。

承認された MDF リクエストは読み取り専用になります。関連する請求が提出された場合、または失効日が延長された場合を除いて、リクエストの更新はできません。

## MDF リクエストの取消

市場開発資金（MDF）リクエストが無効になった場合、ブランド所有者はいつでもその MDF リクエストを取り消すことができます。

**作業前の準備：** MDF リクエストの承認状況が「承認」に設定されている必要があります。

### MDF リクエストを取り消すには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、取り消す MDF リクエストを選択します。

MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから [取消済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を [取消済み] に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demand では、承認状況が「承認」に設定されていることが検証されます。
- ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフローによって、適切な電子メール通知が送信されます。

取り消された MDF リクエストは読み取り専用になり、更新できません。

## MDF リクエストに対する請求の提出

パートナーは、マーケティング活動に使用した事前承認済みの金額を精算する請求を作成します。請求は、特定の市場開発資金（MDF）リクエストに対して作成することも、独立して存在することもできます。

### MDF リクエストに対する請求を提出するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、請求を提出する MDF リクエストを選択します。

MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[要求済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。

- 4 [クレーム状況] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

[クレーム状況] フィールドを [提出済みクレーム] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。

- MDF リクエストの請求のルーティングが開始されます。

- ワークフロールールによって、MDF リクエストの「承認者」フィールドに適切なユーザーが設定されます。
- 承認者が MDF リクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

## MDF リクエストに対する請求の拒否

市場開発資金（MDF）請求が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は MDF 請求を拒否できます。

**作業前の準備：**MDF 請求の請求状況が「提出済みクレーム」である必要があります。

### MDF リクエストに対する請求を拒否するには

- 1 「MDF リクエストホームページ」の「MDF リクエスト（全件）」セクションから、請求を拒否する MDF リクエストを選択します。

MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

- 2 「MDF リクエスト詳細」ページで、「編集」ボタンをクリックします。

- 3 「MDF リクエスト編集」ページで、「クレーム状況」フィールドから「請求拒否」を選択します。次に、「保存」をクリックします。

請求状況を「請求拒否」に変更して「保存」をクリックすると、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

## MDF リクエストに対する請求の承認

承認者は、市場開発資金（MDF）請求を承認し、パートナーにクレジットを提供できます。現在サポートされているのは、MDF 請求に対して 1 レベルの承認のみです。

**作業前の準備：**承認前の MDF リクエストの提出状況は「提出済みクレーム」に設定されている必要があります。

### MDF リクエストに対する請求を承認するには

- 1 「MDF リクエストホームページ」の「MDF リクエスト（全件）」セクションから、請求を承認する MDF リクエストを選択します。

MDF リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

- 2 「MDF リクエスト詳細」ページで、「編集」ボタンをクリックします。

- 3 「MDF リクエスト編集」ページで、「承認済み請求額合計」フィールドに金額を入力します。

- 4 「クレーム状況」フィールドから「承認済みクレーム」を選択します。次に、「保存」をクリックします。

承認状況を「承認」に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demand では、承認済み請求額合計が承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが生成されます。
- 請求決定日が Oracle CRM On Demand の現在の日付に設定されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

請求が承認されると、MDF リクエストに関連付けられた資金が引き落とされます。

## MDF リクエストのフィールド

「MDF リクエスト編集」ページでは、市場開発資金（MDF）リクエストを追加したり、既存の MDF リクエストの詳細を更新することができます。「MDF リクエスト編集」ページには、MDF リクエストに関するすべての情報が表示されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要 MDF リクエスト情報</b>	
ID	MDF リクエストの識別子（ID）。
リクエスト名	MDF リクエストの一意の名前。
主要パートナー取引先	MDF リクエストの提出を主導するパートナー社。
資金	MDF リクエストに関連付けられている資金の名前。
送信状況	提出の状況（「提出済み」、「未提出」、「リコール済」など）。
締切日	MDF リクエストを承認する締切日。今日から 7 日後の日付に設定されます。
失効日	MDF リクエストが有効でなくなる日付。
キャンペーン	MDF リクエストに関連付けられているキャンペーンの名前。
マーケティングの目的	MDF リクエストに対するマーケティングの理由。
地域	MDF リクエストの対象となる地域。
カテゴリー	MDF リクエストが属しているカテゴリー。
パートナープログラム	MDF リクエストに関連付けられているパートナープログラムの名前。
MDF リクエスト通貨	MDF リクエストに対するリクエスト通貨。
<b>MDF リクエスト詳細情報</b>	

フィールド	説明
開始日	マーケティング活動の開始日時。この日付は、カレンダーコントロールを使用して変更できます。
終了日	マーケティング活動の終了日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
要求済み金額	マーケティング活動に対する要求済み金額の合計。
事前承認金額	マーケティング活動に対する承認済み金額の合計はブランド所有者が入力します。
承認状況	<b>MDF</b> リクエストの現在の承認状況。
リクエスト日	<b>MDF</b> リクエストが作成された日時。
送信日	<b>MDF</b> リクエストが提出された日時。
事前承認日付	<b>MDF</b> リクエストが事前承認された日時。
承認者	現在の承認者の名前。
最終承認者	前の承認者の名前。
理由コード	マーケティング活動が承認されなかった理由。デフォルト値は、[副本]、[不正な情報]、[不十分な情報]、および[その他]です。
<b>クレーム情報</b>	
要求済み請求額合計	マーケティング活動に対してパートナーが要求している請求額の合計。
承認済み請求額合計	マーケティング活動に対してブランド所有者が承認した請求額の合計。
クレーム状況	請求の現在の状況。
請求決定日	請求に関する決定が行われた日付。
<b>追加情報</b>	
所有者	<p><b>MDF</b> リクエストレコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが [レポート] ページや [ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールド</p>



フィールド	説明
	が空白場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 『39ページ』」を参照してください。
説明	<b>MDF</b> リクエストに関する追加情報。このフィールドには <b>250</b> 文字まで入力できます。
所有者パートナー取引先	所有者が使用するパートナー取引先。したがって、所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が入力されます。
チャネルマネージャ	チャネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。
開始パートナー取引先	<b>MDF</b> リクエストを開始したパートナーの名前。

## 特別価格リクエスト

特別価格リクエストにはビジネスプロセスのセットが含まれています。パートナーは、この特別価格リクエストを使用して、ブランド所有者に製品の割引を要求します。特別価格リクエストは、たとえば、競争が激しい取引や価格の下落傾向などに対応するために使用します。ブランド所有者は、価格割引を認可し、販売後にパートナーにクレジットを提供します。通常、特別に認可された価格は、認可された製品、数量、期間、およびパートナーか最終顧客（あるいはその両方）に対して有効です。

特別価格リクエストは、次の 2 つのフェーズで構成されています。

**特別価格リクエストの管理**：パートナー（または、パートナーのかわりにブランド所有者）は、製品に対する特別価格リクエストを作成し、詳細（価格割引の理由など）を入力します。パートナーは、承認を受けるためにそのリクエストをブランド所有者に提出し、リクエストが承認されると、在庫を割引後の価格で顧客に販売します。販売後、パートナーは、特別価格請求プロセスを使用して、元の取得原価と認可原価の差異を請求できます。

**特別価格請求の管理**：パートナーは、損失に対するクレジットを受け取るために、承認されたオープンの特価価格リクエストに対して特別価格請求を作成します。通常は、販売後に、特別価格請求とともに **POS (Point-Of-Sale)** レポートが提出されます。リクエストが承認されると、ブランド所有者は、元の原価と認可原価の差異をクレジットとしてパートナーに提供します。

特別価格リクエストには、ブランド所有者とパートナーにとって次のような利点があります。

- ブランド所有者は、競争の激しい状況にあるパートナーをサポートできます。
- パートナーは、将来、価格が下落する傾向がある場合でも、ブランド所有者から製品を購入して在庫に入れることができます。

## 「特別価格リクエストホームページ」の使用

特別価格リクエストの管理は、「特別価格リクエストホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、[特別価格リクエストホームページ]のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ]権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## 特別価格リクエストの作成

特別価格リクエストを作成するには、[最近変更された特別価格リクエスト]セクションの[新規]ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[特別価格リクエストのフィールド](#)『406ページ』」を参照してください。

## 特別価格リクエストリストの使用

[特別価格リクエストリスト]セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、特別価格リクエストの標準のリストについて説明します。

特別価格リクエストリスト	説明
特別価格リクエスト（全件）	このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。特別価格リクエストのフィルター処理は行われません。
最近作成された特別価格リクエスト	作成日に基づいて並べ替えられたすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。
最近変更された特別価格リクエスト	変更日に基づいて並べ替えられたすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。
特別価格リクエスト（個人）	[所有者]フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。
最近作成された特別価格リクエスト（個人）	作成日に基づいて並べ替えられ、[所有者]フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。
最近変更された特別価格リクエスト（個人）	変更日に基づいて並べ替えられ、[所有者]フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。
保留中の特別価格リクエスト（全件）	承認状況が[承認保留]、または請求状況が[提出済みクレーム]となっているすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。
保留中の特別価格リクエスト（個人）	ユーザーが所有している特別価格リクエストのうち、承認状況が[承認保留]、または請求状況が[提出済みクレーム]となっているすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。
承認済み特別価格リクエスト（個人）	ユーザーが所有しているすべての承認済み特別価格リクエストがフィルター処理されます。

特別価格リクエストリスト	説明
特別価格リクエスト承認保留（個人）	承認状況が「承認保留」、または請求状況が「提出済みクレーム」で、ユーザーが次の承認者となっている特別価格リクエストがフィルター処理されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、既存のリストの表示、編集、または削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集や削除はできません。

## 「最近変更された特別価格リクエスト（個人）」セクションの表示

「最近変更された特別価格リクエスト（個人）」セクションには、ユーザーが所有し、最近変更された特別価格リクエストが表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## 「保留中の特別価格リクエスト（個人）」セクションの表示

「保留中の特別価格リクエスト（個人）」セクションには、ユーザーが所有している特別価格リクエストのうち、承認状況が「承認保留」、または請求状況が「提出済みクレーム」となっているすべての特別価格リクエストが表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## 「特別価格リクエストホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「特別価格リクエストホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 特別価格リクエストリスト
- 保留中の特別価格リクエスト（全件）
- 最近作成された特別価格リクエスト
- 最近変更された特別価格リクエスト
- 保留中の特別価格リクエスト（個人）
- 承認済み特別価格リクエスト（個人）
- 最近作成された特別価格リクエスト（個人）
- 最近変更された特別価格リクエスト（個人）
- 特別価格リクエスト承認保留（個人）
- 1 つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、「特別価格リクエストホームページ」で、特別価格リクエスト分析レポートなどのレポートセクションを使用可能にできます。）

### **[特別価格リクエストホームページ] にセクションを追加するには**

- 1 [特別価格リクエストホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [特別価格リクエストホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

## **特別価格リクエストの管理**

特別価格リクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- [特別価格リクエストへの製品のリンク](#) 『396ページ』
- [特別価格リクエストへのプログラムのリンク](#) 『397ページ』
- [承認用に特別価格リクエストを提出](#) 『398ページ』
- [特別価格リクエストのリコール](#) 『398ページ』
- [特別価格リクエストの戻し](#) 『399ページ』
- [特別価格リクエストの拒否](#) 『400ページ』
- [特別価格リクエストの承認](#) 『400ページ』
- [特別価格リクエストの取消](#) 『401ページ』
- [特別価格リクエストに対する請求の提出](#) 『402ページ』
- [特別価格リクエストに対する請求の拒否](#) 『402ページ』
- [特別価格リクエストに対する請求の承認](#) 『403ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『38ページ』」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [添付資料の使用](#) 『103ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## **特別価格リクエストへの製品のリンク**

特別価格リクエストには、次の目的で製品をリンクできます。

- 特別価格リクエストに属する製品の追跡
- 要求済み金額および事前承認（認可済み）金額の合計の計算

注：要求済み金額および事前承認金額の合計を計算するには、[\[更新リクエスト合計\]](#) ボタンをクリックします。

**作業前の準備：**企業の管理者は、[\[特別価格製品\]](#) 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[\[レイアウトを編集\]](#) リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 製品を特別価格リクエストにリンクするには

- 1 [\[特別価格リクエストホームページ\]](#) の [\[特別価格リクエスト \(全件\)\]](#) セクションにあるリストから、製品をリンクする特別価格リクエストを選択します。  
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、[「レコードの検索」『45ページ』](#) を参照してください。
- 2 [\[特別価格リクエスト詳細\]](#) ページで、[\[特別価格製品\]](#) セクションまでスクロールダウンし、[\[追加\]](#) をクリックします。
- 3 [\[製品\]](#) フィールドで、特別価格リクエストに追加する製品を選択します。
- 4 [\[特別価格製品詳細\]](#) ページで、必要なフィールドを更新します。  
各フィールドの詳細は、[「特別価格製品のフィールド」『404ページ』](#) を参照してください。
- 5 レコードを保存します。

### 要求済み金額および事前承認金額の合計を計算するには

- 1 [\[特別価格リクエストホームページ\]](#) の [\[特別価格リクエスト \(全件\)\]](#) セクションにあるリストから、要求済み金額および事前承認金額の合計を計算する特別価格リクエストを選択します。  
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、[「レコードの検索」『45ページ』](#) を参照してください。
- 2 [\[特別価格リクエスト詳細\]](#) ページで、[\[特別価格製品\]](#) セクションまでスクロールダウンします。
- 3 [\[特別価格製品\]](#) セクションで、[\[更新リクエスト合計\]](#) をクリックします。  
これにより、要求済み金額および事前承認金額の合計が計算され、特別価格リクエストの [\[要求済み金額合計\]](#) フィールドと [\[認可金額合計\]](#) フィールドが更新されます。

## 特別価格リクエストへのプログラムのリンク

特別価格リクエストは、参加している特定のパートナープログラムに関連付けることができます。

### プログラムを特別価格リクエストにリンクするには

- 1 [\[特別価格リクエスト編集\]](#) ページに移動します。

- 2 [パートナープログラム] リストで、特別価格リクエストに追加するパートナープログラムを選択します。次に、[保存] をクリックします。

## 承認用に特別価格リクエストを提出

パートナー（または、パートナーのかわりにブランド所有者）は、製品の価格調整を行うための特別価格リクエストを作成し、詳細（価格割引の理由など）を入力します。パートナーは、承認を受けるためにその特別価格リクエストをブランド所有者に提出します。リクエストは、ブランド所有者によって承認される場合とされない場合があります。多くの企業では、承認を受けるためにパートナーから提出されるリクエストの処理プロセスを明確に整備しています。通常は、ブランド所有者の 1 名以上の従業員が、様々な条件に基づいて特別価格リクエストを評価し、承認するかどうかを最終的に判断します。

**作業前の準備：**最初に、特別価格リクエストを作成する必要があります。レコードの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」を参照してください。さらに、適切なユーザーを特別価格リクエストの承認者として割り当てるワークフロールールを作成する必要があります。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」を参照してください。

### 承認用に特別価格リクエストを提出するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションにあるリストから、承認を受けるために提出する特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

[送信状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が [承認保留] に設定されます。
- 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
- 特別価格リクエストのルーティングが開始されます。特別価格リクエストの [承認者] フィールドには、ワークフロールールによって適切なユーザーが設定されます。
- 承認者が特別価格リクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
- ワークフロールールによって、必要な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストは、承認者によるアクション待ちのレコードのリストに表示され、パートナー（所有者）に対して読み取り専用になります。特別価格リクエストの更新（製品の追加や削除、要求済み価格の変更など）はできません。提出済みの特別価格リクエストをパートナーが変更できるのは、特別価格リクエストが正常にリコールされた後のみです。

## 特別価格リクエストのリコール

特別価格リクエストを承認を受けるために提出した後は、承認を受ける前であればそのリクエストをリコールできます。特別価格リクエストを正常にリコールした後は、そのリクエストを更新して、承認を受けるために再度提出できます。

**作業前の準備：**特別価格リクエストの提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] である必要があります。

### 特別価格リクエストをリコールするには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションにあるリストから、リコールする特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [リコール済] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

提出状況を [リコール済] に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が空白にリセットされます。
- ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストを更新して再度提出できるようになります。特別価格リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用に特別価格リクエストを提出](#) 『398ページ』」を参照してください。

## 特別価格リクエストの戻し

特別価格リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者はその特別価格リクエストを所有者に戻して変更を求めることができます。承認者は、コメントを入力し、所有者に追加情報を要求できます。

**作業前の準備：** 特別価格リクエストの提出状況が [提出済み] である必要があります。

### 特別価格リクエストを戻すには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、戻す特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから戻り済みを選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を戻り済みに変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。

- 特別価格リクエストの提出状況が [未提出] に設定されます。
- [認可日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- ワークフロールールによって、承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストの所有者は、特別価格リクエストを更新して再度提出できるようになります。特別価格リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用に特別価格リクエストを提出](#) 『398ページ』」を参照してください。



## 特別価格リクエストの拒否

特別価格リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者は、要求された割引を承認できない場合、その特別価格リクエストを拒否できます。

**作業前の準備：**特別価格リクエストの提出状況が「提出済み」である必要があります。

### 特別価格リクエストを拒否するには

- 1 「特別価格リクエストホームページ」の「特別価格リクエスト (全件)」セクションから、拒否する特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 「特別価格リクエスト詳細」ページで、「編集」ボタンをクリックします。
- 3 「特別価格リクエスト編集」ページで、「承認状況」フィールドから「拒否」を選択します。
- 4 「保存」をクリックします。

承認状況を「拒否」に変更して「保存」をクリックすると、次の処理が実行されます。

- 特別価格リクエストの提出状況は「提出済み」のままです。
- 「認可日」フィールドから日付が削除されます。ただし、「送信日」フィールドの日付はそのままです。
- ワークフロールールによって、承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格リクエストが拒否されると、そのリクエストは所有者に対して読み取り専用になり、リクエストの更新はできません。

## 特別価格リクエストの承認

企業のビジネスプロセスによって異なりますが、特別価格リクエストを承認するには、企業内に複数の従業員が必要です。現在の承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは、1 レベルの承認のみです。特別価格リクエストを承認チェーンに従って移動するには、現在の承認者のフィールドを手動で変更する必要があります。

**注：**承認チェーン内の各承認者が「承認者」フィールドを更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

**作業前の準備：**承認前の特別価格リクエストの提出状況は「提出済み」に設定されている必要があります。

### 特別価格リクエストを承認するには

- 1 「特別価格リクエストホームページ」の「特別価格リクエスト (全件)」セクションから、承認する特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。



- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから[承認] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

承認状況を[承認]に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demand では、提出状況の値が[提出済み]に設定されていることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- Oracle CRM On Demand では、認可金額合計が現在の承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
- Oracle CRM On Demand では、認可金額合計が、すべての特別価格製品の認可金額の合計と等しいことが検証されます。等しくない場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- [最終承認者] フィールドが現在のユーザーに変更されます。[現在の承認者] フィールドは変更されません。
- 認可日が Oracle CRM On Demand の現在の日付に変更されます。
- ワークフロールールによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

承認された特別価格リクエストは読み取り専用になります。関連する請求が提出された場合、または失効日が延長された場合を除いて、リクエストの更新はできません。

## 特別価格リクエストの取消

特別価格リクエストが無効になった場合、ブランド所有者はいつでもそのリクエストを取り消すことができます。

**作業前の準備：** 特別価格リクエストの承認状況が[承認]である必要があります。

### 特別価格リクエストを取り消すには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の[特別価格リクエスト (全件)] セクションから、取り消す特別価格リクエストを選択します。
- 特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) [45ページ]」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
  - 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから[取消済み]を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を[取消済み]に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demand では、承認状況の値が[承認]であることが検証されます。
- ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

取り消された特別価格リクエストは読み取り専用になり、更新できません。

## 特別価格リクエストに対する請求の提出

パートナーは特別価格請求プロセスを使用して、特別価格リクエストで認可された、元の取得原価と承認済み原価の差異を請求します。通常は、ブランド所有者の 1 名以上の従業員が様々な条件に基づいて請求を評価し、請求を承認するかどうかを判断します。

### 特別価格リクエストに対する請求を提出するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、請求を提出する特別価格リクエストを選択します。  
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[要求済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
- 4 [クレーム状況] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。  
[クレーム状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
  - 特別価格リクエストの請求のルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、特別価格リクエストの [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
  - 承認者が特別価格リクエストのチームに追加されます (承認者がまだ存在しない場合)。
  - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

## 特別価格リクエストに対する請求の拒否

特別価格請求が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は特別価格請求を拒否できます。

**作業前の準備：** 特別価格リクエストの請求状況が [提出済み] である必要があります。

### 特別価格リクエストに対する請求を拒否するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、請求を拒否する特別価格リクエストを選択します。  
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[クレーム状況] フィールドから [請求拒否] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

請求状況を「請求拒否」に変更して「保存」をクリックすると、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

## 特別価格リクエストに対する請求の承認

承認者は、特別価格請求を承認し、パートナーにクレジットを提供できます。現在サポートされているのは、特別価格請求に対して 1 レベルの承認のみです。

**作業前の準備**：承認前の特別価格請求の請求状況は「提出済みクレーム」に設定されている必要があります。

### 特別価格リクエストに対する請求を承認するには

- 1 「特別価格リクエスト」ホームページの「特別価格リクエスト (全件)」セクションから、請求を承認する特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 「特別価格リクエスト詳細」ページで、「編集」ボタンをクリックします。
- 3 「特別価格リクエスト編集」ページで、「承認済み請求額合計」フィールドに金額を入力します。
- 4 「クレーム状況」フィールドから「承認済みクレーム」を選択します。次に、「保存」をクリックします。

請求状況を「承認済みクレーム」に変更すると、次の処理が実行されます。

- Oracle CRM On Demand では、承認済み請求額合計が承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
- 請求決定日が Oracle CRM On Demand の現在の日付に変更されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

## 特別価格製品を関連項目として管理

特別価格製品を関連項目として管理するには、次のタスクを実行します。

- [特別価格製品を関連項目として作成](#) 『404ページ』
- [特別価格製品のフィールド](#) 『404ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『38ページ』」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 特別価格製品を関連項目として作成

特定の製品の必要な原価（またはその他の情報）を示すために、特別価格製品を特別価格リクエストの関連項目として作成できます。**Oracle CRM On Demand** からフォームに情報を入力して、特別価格製品を関連項目として作成します。このフォームには、[\[特別価格リクエスト詳細\]](#) ページからアクセスできます。

**注：** 特別価格製品を作成する前に、[\[特別価格製品\]](#) エリアが関連項目として [\[特別価格リクエスト詳細\]](#) ページに追加されている必要があります。関連項目の追加方法の詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#)」を参照してください。

### 特別価格製品を関連項目として作成するには

- 1 [\[特別価格リクエスト詳細\]](#) ページで、[\[特別価格製品\]](#) セクションまでスクロールダウンし、[\[追加\]](#) をクリックします。
  - 2 [\[製品名\]](#) フィールドで、製品を選択します。
  - 3 必要に応じて、特別価格リクエスト製品編集ページで残りのフィールドを更新します。次に、[\[保存\]](#) をクリックします。
- 各フィールドの詳細は、「[特別価格製品のフィールド](#) [『404ページ』](#)」を参照してください。

## 特別価格製品のフィールド

新しい特別価格製品を作成するには、[\[特別価格製品編集\]](#) ページを使用します。このページには、特別価格製品に対して使用可能なすべてのフィールドが表示されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている情報とは異なることがあります。

次の表では、[\[特別価格製品編集\]](#) ページの各フィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要な製品情報</b>	
製品	特別価格リクエストの製品の名前。特別価格リクエストが商談に関連している場合は、その商談に存在する製品のみを選択できます。関連がない場合は、すべての製品がリストされます。
製品：製品カテゴリー	製品定義とともに継承される製品のカテゴリー。読み取り専用です。
数量	この特別価格リクエストに基づいて販売される製品の予想数量。

フィールド	説明
通貨	特別価格製品の通貨。
製品： パーツ番号	製品定義とともに継承されるパーツ番号。このフィールドは読み取り専用です。
製品： タイプ	製品定義とともに継承される製品のタイプ。このフィールドは読み取り専用です。
製品： 状態	製品定義とともに継承される状態。このフィールドは読み取り専用です。
標準小売価格	<p>使用通貨での標準小売価格（MSRP）。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。</p> <p>最終顧客が特別価格リクエストに対して定義され、価格リストがその最終顧客に関連付けられている場合、<b>Oracle CRM On Demand</b> では、特別価格製品レコードの保存時に、この価格リストに基づいて [標準小売価格] フィールドに値が挿入されます。特別価格リクエストの価格リストには、特別価格リクエストレコードに関連付けられている取引先レコードまたは最終顧客レコードに追加された価格リスト値が挿入されます。さらに、次の条件も満たす必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 最終顧客に関連付けられた価格リストのタイプは [標準小売価格] であること</li> <li>■ この価格リストの状態が [公開済み] であること</li> <li>■ 製品が価格リストに存在すること</li> <li>■ 特別価格リクエストの開始日が、価格リスト（および価格リスト明細項目）の有効開始日と有効終了日の間にあること</li> </ul> <p>価格リストが最終顧客に関連付けられていない場合、特別価格リクエストヘッダーの価格リストは空のままです。</p>
特別価格リクエスト詳細情報	
取得原価	<p>パートナーが製品に対して最初に支払う価格。特別価格製品レコードの保存時に、<b>Oracle CRM On Demand</b> では、所有者パートナー取引先に関連付けられた価格リストから、このフィールドに値が挿入されます。取得原価が特別価格リクエストレコードに挿入される場合、特別価格リクエストの所有者はパートナーユーザーである必要があります。さらに、次の条件も満たす必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 所有者パートナー取引先に関連付けられた価格リストのタイプは流通原価であること</li> <li>■ この価格リストの状態が [公開済み] であること</li> <li>■ 製品が価格リストに存在すること</li> <li>■ 特別価格リクエストの開始日が、価格リスト（および価格リス</li> </ul>

フィールド	説明
	ト明細項目)の有効開始日と有効終了日の間にあること [取得原価]フィールドは編集可能で、デフォルト値を変更できます。
要求原価	パートナーが特別価格リクエストで要求した、減額価格。
要求再販原価	パートナーが製品を販売する際の再販価格。
認可原価	特別価格リクエストで交渉したパートナーの価格。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。
提案再販価格	ブランド所有者が希望する再販価格。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。
要求済み金額	要求された割引を計算します。金額は <b>Oracle CRM On Demand</b> で計算されます。
リクエスト済み割引率	要求された割引率を計算します。割引率は <b>Oracle CRM On Demand</b> で計算されます。
認可済み金額	認可された割引を計算します。認可された割引は <b>Oracle CRM On Demand</b> で計算されます。
認可済み割引率	認可された割引率を計算します。認可された割引率は <b>Oracle CRM On Demand</b> で計算されます。
<b>特別価格理由</b>	
競合会社名	特別価格リクエストに対する競合会社の名前。
競合会社製品	競合会社の製品の名前。
競合会社製品価格	競合会社の製品の価格。
競合会社パートナー	競合会社パートナーの名前。
その他の競合情報	オファー、特別価格理由など、競合する製品に関するその他の情報。
<b>追加情報</b>	
説明	このリスト項目に関する追加情報。このフィールドには <b>16,350</b> 文字まで入力できます。

## 特別価格リクエストのフィールド

「特別価格リクエスト編集」ページでは、特別価格リクエストを追加したり、既存の特別価格リクエストの詳細情報を更新できます。このページには、特別価格リクエストに関するすべてのフィールドが表示されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要特別価格リクエスト情報</b>	
ID	特別価格リクエストの識別子 (ID)。
リクエスト名	特別価格リクエストの一意の名前。
主要パートナー取引先	特別価格リクエストを主導するパートナー社。
送信状況	提出の状況 (未提出、提出済み、リコール済など)。
締切日	特別価格リクエストを承認する締切日。このフィールドには、現在の日付から <b>1 週間後</b> の日付がデフォルトで表示されます。
資金	特別価格リクエストに関連付けられた資金の名前。
商談	特別価格リクエストに関連付ける商談。
最終顧客	特別価格リクエストの最終顧客。リクエストが商談に関連付けられている場合、選択できるのは、[商談取引先]のみです。
開始パートナー取引先	特別価格リクエストを開始したパートナー。
取引交渉登録	リクエストに関連付ける取引交渉登録。
パートナープログラム	特別価格リクエストが関連付けられたパートナープログラム。
通貨	価格の変換先通貨。企業の管理者がこの機能を設定している場合は、別の通貨を選択して価格をその通貨に変換できます。
<b>特別価格リクエスト詳細情報</b>	
開始日	特別価格の開始日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
終了日	特別価格が無効になる日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
要求済み金額合計	<b>Oracle CRM On Demand</b> では、各特別価格製品の要求済み金額の合計が計算されます。
認可金額合計	<b>Oracle CRM On Demand</b> では、各特別価格製品の認可金額の合計が計算されます。

フィールド	説明
リクエスト日	特別価格リクエストが作成された日時。
送信日	特別価格リクエストが提出された日時。
認可日	特別価格リクエストが承認された日時。
承認者	現在の承認者の名前。
承認状況	特別価格リクエストの現在の承認状況（承認保留、承認、戻り済み、拒否、期限切れ、取消済みなど）。
最終承認者	特別価格リクエストを最後に承認したユーザーの名前。
理由コード	特別価格リクエストが戻された理由や拒否された理由を示します。
<b>クレーム情報</b>	
要求済み請求額合計	パートナーが要求している請求額合計。
承認済み請求額合計	ブランド所有者が承認している請求額合計。
クレーム状況	請求の現在の状況（進行中、提出済みクレーム、請求拒否、承認済みクレームなど）。
請求決定日	請求が決定された日付。
<b>追加情報</b>	
所有者	<p>特別価格リクエストレコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>〔所有者〕フィールドの値によって、従業員またはマネージャが〔レポート〕ページや〔ダッシュボード〕ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの〔詳細〕ページに〔所有者〕フィールドまたは〔ブック〕フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』」を参照してください。</p>
変更	レコードを作成または更新するユーザーの名前、およびレコードが作成または更新された日時。この値は Oracle CRM On Demand によって生成されます。



フィールド	説明
説明	特別価格リクエストに関する追加情報。このフィールドには 250 文字まで入力できます。
所有者パートナー取引先	所有者が使用するパートナー取引先。したがって、所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が入力されます。
チャネルマネージャ	チャネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。

## 資金

資金の各ページを使用して、資金を作成、更新、および追跡します。

資金は通常、特定の目的のために留保されている金額または他のリソースのセットを表します。資金には、市場開発の資金、共同組合の資金、取引推進の資金などが含まれます。資金の各ページから、マーケティング資金に対して事前承認を必要とする一連の活動を管理し、請求を処理できます。

資金レコードを作成すると、その資金の所有者、またはその資金マネージャとなります。通常、資金の所有者は、資金レコードの更新や削除を行ったり、他のユーザーを資金参加者として追加したり、クレジットと引き落としのエントリを作成したり、添付資料やメモを資金に追加したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによる資金レコードへのアクセスを制限したり、拡張したりできます。

資金参加者は、資金レコードを表示できますが、編集はできません。また、資金参加者は、自分が参加者となっている資金に対して、事前承認リクエストや請求リクエストを提出できます。資金マネージャは、自分が所有する資金に対するすべての資金リクエストを表示し、編集できます。

**注：** [状態] フィールドが [承認済みクレーム] に設定されている資金リクエストは編集できません。

**注：** 各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。業務上、資金を扱う必要のないユーザーに対しては、[資金] タブが設定時に除外されている場合もあります。

## [資金ホームページ] の使用

資金および資金リクエストの管理は、[資金ホームページ] から開始します。

**注:** 企業の管理者は、[資金ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## 資金または資金リクエストの作成

資金または資金リクエストを作成するには、[資金ホームページ] の左側の [作成] セクションで、[資金] または [資金リクエスト] のいずれかをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『42ページ』および「[資金項目](#)」『419ページ』を参照してください。

## 資金リストまたは資金リクエストリストの使用

[資金リスト] および [資金リクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。 Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、デフォルトで使用可能な標準の資金リストについて説明します。

資金リスト	フィルター
資金 (全件)	自分および自分の部下が所有するすべての資金
有効な資金 (全件)	自分および自分の部下が所有する資金のうち、[状態] が [有効] になっているすべての資金
資金 (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前を含む資金
有効な資金 (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前を含む資金のうち、[状態] が [有効] になっている資金

次の表では、デフォルトで使用可能な標準の資金リクエストリストについて説明します。

資金リクエストリスト	フィルター
資金リクエスト (全件)	自分および自分の部下が所有するすべての資金リクエスト
資金リクエスト (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前を含む資金リクエスト
保留資金リクエスト (個人)	自分が所有している資金リクエストのうち、[状態] が [提出済み事前承認] となっているすべての資金リクエスト
保留資金リクエスト	資金リクエストのうち、[状態] が [提出済み事前承認] となっているすべての資金リクエスト
承認済み資金リクエスト (個人)	自分が所有している資金リクエストのうち、[状態] が [事前承認] となっているすべての資金リクエスト

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」 [83ページ] を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 保留資金リクエストの表示

保留資金リクエストを表示するには、[保留資金リクエスト (個人)] セクションを検索します。このセクションには、[資金リクエスト名]、[資金]、[事前承認リクエスト]、[認可]、[承認]、[リクエスト日]、[締切日]、[状態] の情報が表示されます。

保留資金リクエストは、[状態] が [提出済み事前承認] となっているリクエストです。

最近変更された資金のリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## 資金リクエストのオープン活動の表示

資金リクエストのオープン活動を表示するには、[資金リクエスト - オープン活動] セクションを検索します。このセクションには、[締切日]、[優先順位]、[活動]、[件名]、[資金リクエスト] の情報が表示されます。

この情報によって、資金リクエストにリンクされたオープン活動のリストが提供されます。[優先順位] フィールドには、従業員またはそのマネージャが指定する [1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位が表示されます。タスクの優先順位は、矢印によって示されています（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

**注：**企業の管理者が [優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。

最近変更された資金リクエストのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [資金ホームページ] へのセクションの追加

ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは [資金ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 保留資金リクエスト
- 1 つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、[資金ホームページ] に表示するためのレポートセクションを作成できます）

### [資金ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [資金ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [資金ホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページでのセクションの追加または削除、およびセクションの整理ができます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連トピック

関連する資金情報については、次のトピックを参照してください。

- [資金](#) 『409ページ』
- [資金の管理](#) 『412ページ』
- [資金項目](#) 『419ページ』

## 資金の管理

資金を管理するには、次のタスクを実行します。

- [資金参加者の追加](#) 『413ページ』
- [資金へのクレジットの追加](#) 『413ページ』
- [資金リクエストの処理](#) 『414ページ』
- [請求の処理](#) 『417ページ』
- [資金への引き落としの適用](#) 『418ページ』
- [資金活動の確認](#) 『418ページ』

**注：**資金機能は、**Oracle CRM On Demand** の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

**注：**資金レコードの所有者の場合は、その資金レコードを更新できます。資金参加者の場合は、資金リクエストを作成および更新できます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『93ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『112ページ』
- [レコードの監査証跡の表示](#) 『117ページ』
- [監査証跡のカスタマイズ](#)

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なる場合があります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連情報

資金の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[資金ホームページ\] の使用](#) 『409ページ』
- [資金項目](#) 『419ページ』
- [レポート](#) 『711ページ』
- [資産の追跡](#) 『203ページ』

## 資金参加者の追加

資金レコードを作成すると、デフォルトでそのレコードの所有者になります。次に行うことは、資金参加者を追加することです。資金参加者として追加されたユーザーは、その資金レコードを表示したり、その資金に対する資金リクエストを提出したりできるようになります。

**作業前の準備。**有効な資金参加者のリストにユーザーを表示するためには、そのユーザーを **Oracle CRM On Demand High Tech Edition** の有効なユーザーとしてまず設定する必要があります。

### 資金参加者を追加するには

- 1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [資金詳細] ページで、[資金参加者] セクションまでスクロールダウンし、[参加者を追加] をクリックします。

**注：**レイアウトに [資金参加者] セクションを追加する必要があります。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。

- 3 [資金参加者を追加] ページで、[ルックアップ] アイコンをクリックし、ユーザーを選択します。

このユーザーリストには、**Oracle CRM On Demand High Tech Edition** を使用しているすべてのユーザーが表示されます。

- 4 レコードを保存します。

## 資金へのクレジットの追加

資金を使用できるようにするために、クレジットをその資金に追加します。

### 資金にクレジットを追加するには

- 1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [資金詳細] ページで、[資金追加] セクションまでスクロールダウンし、タイトルバーの [新規] をクリックします。

**注：**レイアウトに [資金追加] セクションを追加する必要があります。レイアウトの変更については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。

- 3 次の表の説明に従って情報を入力し、レコードを保存します。

フィールド	説明
-------	----

フィールド	説明
資金	資金の名前。デフォルトで現在の資金に設定されます（表示専用）。
クレジット名	クレジットレコードの名前。 <b>30</b> 文字まで入力できます（必須フィールド）。
金額	資金に適用するクレジットの金額。例： <b>\$500</b> 。
説明	この資金追加の説明。
失効日	クレジットが有効でなくなる日付（MM/DD/YYYY）。この日付は情報目的で提供されます。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。

## 資金リクエストの処理

資金金額の一部を使いたいユーザーは、資金リクエストを作成し、それを資金マネージャに提出して承認を受ける必要があります。資金リクエストのステージを追跡する場合、ユーザーとその担当の資金マネージャは「状態」フィールドを更新します。

### 事前承認リクエストを提出するには

#### 1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#) **『45ページ』**」を参照してください。

#### 2 「資金詳細」ページで、「資金リクエスト」セクションまでスクロールダウンし、「新規」をクリックします。

注：レイアウトに「資金リクエスト」セクションを追加する必要があります。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) **『668ページ』**」を参照してください。

#### 3 「資金リクエスト編集」ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、資金リクエストのフィールド情報について説明します。管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

フィールド	説明
<b>主要な資金リクエスト情報</b>	
リクエスト ID*	資金リクエストの識別子。リクエスト ID は Oracle CRM On Demand によって生成されます（必須フィールド）。
資金リクエスト名	資金リクエストの名前。 <b>50</b> 文字に制限されます（必須フィールド）。
タイプ	資金タイプを表し、企業の管理者が変更できるカスタマイズ可能なフィールドです（必須フィールド）。  次の 2 つのタイプの資金が提供されます。  ■ <b>MDF（市場開発資金）</b> ：これらの資金は、パートナー、再販売業者、または販

フィールド	説明
	<p>売代理店が製品を販売して市場に売り出すために、企業の販売部門または営業部門が使用します。</p> <p>■ <b>SPF（特別価格承認）</b>：これらの資金は、特別価格リクエストをサポートするために企業が使用します。特別価格リクエストは、パートナーが製品または製品群に対して特別価格を取得するために提出する資金リクエストです。この価格は、一般にパートナーが競争力を維持したり、マージンを確保するために要求します。</p>
資金	リンクされている資金の名前（必須フィールド）。
状態	<p>資金リクエストの現在の状態（必須フィールド）。</p> <p>デフォルトのオプションは、[承認済みクレーム]、[請求拒否]、[提出済みクレーム]、[進行中]、[事前承認拒否]、[提出済み事前承認]、[事前承認]です。</p> <p>資金参加者は、状態を、[進行中]、[提出済み事前承認]、または[提出済みクレーム]に変更することができます。</p>
締切日	資金リクエストがその日までに承認される必要があることを示します（必須フィールド）。
商談	資金を関連付ける商談。
商談取引先	関連する商談が属している取引先。
キャンペーン	キャンペーンを資金に関連付けるために使用します。
マーケティングの目的	デフォルトのオプションは、[パートナー報奨金]、[共同マーケティング]、[競合会社の位置付け]、[新規プロダクト開始]、[顧客維持]です。
地域	デフォルトのオプションは、[アフリカ]、[アジア/太平洋]、[ヨーロッパ]、[中南米]、[中東]、[なし]、[北アメリカ]、[北ヨーロッパ]、[その他]、[南アメリカ]、[南ヨーロッパ]、または[ワールドワイド]です。
カテゴリー	デフォルトのオプションは、[広告]、[商標設定]、[顧客イベント]、[ダイレクトメール]、[ディスプレイ]、[エグゼクティブイベント]、[協同広告]、[その他]、[プロモーション]、[サンプル]、[セミナー]、[売上奨励賞]、[トレードショー]、または[トレーニング]です。
パートナープログラム	資金リクエストの対象であるパートナープログラム。
<b>資金リクエストの詳細情報</b>	
事前承認リクエスト	タスクを遂行するために必要な資金金額です。
認可	資金マネージャが使用するこのフィールドには、[事前承認リクエスト] フィールドでリクエストされた金額に基づき、参加者に許可した金額が入ります。
請求額	参加者は、タスクを完了した後にこのフィールドを使用して、そのタスクを完了するために使った金額を請求します。
承認	資金マネージャが使用するこのフィールドには、請求された金額に基づいて承認さ

フィールド	説明
	れた金額が入ります。
リクエスト日	デフォルトは今日の日付です。
事前承認日付	資金マネージャが使用するこのフィールドには、資金リクエストの金額を資金マネージャが承認した日付が入ります。
請求決定日	資金マネージャが使用するこのフィールドには、請求された資金金額を資金マネージャが承認した日付が入ります。
開始日	ブランドオーナーが資金リクエストを承認している期間の期初。
終了日	ブランドオーナーが資金リクエストを承認している期間の期末。この日以降、資金リクエストは無効になります。
資金リクエスト通貨	リクエストされた資金の通貨を示します。
<b>追加情報</b>	
所有者	通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。  所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。
変更	レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。
所有者取引先	これは、所有者が使用するパートナー取引先です。したがって、所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が入力されます。
チャネル管理者	チャネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。
説明	このフィールドには、 <b>250 文字</b> まで入力できます。

**1** [状態] として、[提出済み事前承認] を選択します。

**2** レコードを保存します。

この資金リクエストレコードは、資金マネージャの [資金ホームページ] の [保留資金リクエスト] セクションに表示されます。

#### 資金リクエストを事前承認するには

**1** [資金ホームページ] で、[保留資金リクエスト] セクションから資金リクエストを選択します。

**2** [資金リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

**3** [資金リクエスト編集] ページで、次の操作を行います。



- a**    [事前承認日付] フィールドに該当する日付を入力します。
  - b**    [許可] フィールドに、承認する金額を入力します。
  - c**    [状態] フィールドを [事前承認] に更新します。
- 4**    レコードを保存します。

## 請求の処理

資金マネージャが資金リクエストを承認し、資金をリクエストしたユーザーがそのタスクを完了すると、そのユーザーは請求を提出できます。ユーザーが請求を提出すると、資金マネージャによりその請求が確認され、承認されます。

### 請求を提出するには

- 1**    請求を提出する資金リクエストを [資金リクエストリスト] から選択するか、事前承認された資金リクエスト（ [資金ホームページ] の [保留資金リクエスト] セクションに表示されている）を選択します。  
資金リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2**    [資金リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3**    [資金リクエスト編集] ページで、次の操作を行います。
  - a**    [請求額] フィールドに請求する金額を入力します。
  - b**    [状態] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。
  - c**    [締切日] フィールドに該当する日付を入力します。
- 4**    レコードを保存します。

### 請求を承認するには

- 1**    請求を承認する資金リクエスト（ [資金ホームページ] の [保留資金リクエスト] セクションに表示されている）を選択します。  
資金リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2**    [資金リクエスト詳細] ページで、請求された金額を [請求額] フィールドで確認します。次に、[編集] ボタンをクリックします。
- 3**    [資金リクエスト編集] ページで、次の操作を行います。
  - a**    承認する金額を [承認] フィールドに入力します。

**b** 日付を「請求決定日」フィールドに入力します。

**c** 「状態」フィールドから「承認済みクレーム」を選択します。

**注：**資金を承認するには、自身のユーザーレコードの「資金承認限度」を十分な値に設定する必要があります。承認限度が十分ではない場合は、企業の管理者に連絡してください。また、**Oracle CRM On Demand** では、「資金詳細」ページで「負の残高の許可」チェックボックスがオンの場合を除き、結果が負の資金残高になる資金リクエストは承認できません。

**4** レコードを保存します。

承認された請求は、資金レコードの「資金引き落とし」セクションに表示されます。

**注：**請求が承認された後には、その資金リクエストは編集できなくなります。

## 資金への引き落としの適用

資金から特定の金額を引き落とすには、引き落としレコードを作成します。

### 資金に引き落としを適用するには

**1** 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

**2** 「資金詳細」ページで、「資金引き落とし」セクションまでスクロールダウンし、タイトルバーの「新規」をクリックして引き落としエントリを作成します。

**3** 「資金引き落とし編集」ページで、必要な情報を入力します。

「資金リクエスト名」は 50 字まで入力できます。

## 資金活動の確認

自分が管理しているレコードの資金活動を確認することができます。また、企業の資金管理者の場合は、全社の資金と資金リクエストを確認できます。これにより、資金活動を監視し、追跡できます。

### 資金活動を確認するには

**1** 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。

**2** 「資金詳細」ページで、「監査証跡」セクションまでスクロールダウンします。

このリストにより、資金に関するそれぞれの活動（取引、日付、関係者など）を追跡します。

**注：**レイアウトに「監査証跡」セクションを追加することもできます。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『668ページ』」を参照してください。

## 資金項目

「資金編集」ページを使用して、資金を追加したり、既存の資金の詳細を編集したりします。「資金編集」ページには、資金レコードのすべてのフィールドが表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要な資金情報</b>	
資金 ID	資金の識別子。システムによって生成されます。（必須フィールド）。
資金名	資金の名前。50 文字に制限されます。（必須フィールド）。
開始日 終了日	資金が有効である期間を示します。
状態	デフォルトのオプションは、[有効]、[クローズ]、[進行中]、または[停止]です。
タイプ	<p>資金のタイプを示します。資金のタイプのオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF（市場開発資金）</b>。MDF は、パートナー、再販売業者、または販売代理店が製品を販売したり、メーカーのブランドを市場に売り出すために、メーカーの販売部門または営業部門が提供する資金です。</li> <li>■ <b>SPA（特別価格承認）</b>。SPA によって、パートナーは販売する製品または製品群に対して特別価格を要求できます。</li> </ul>
パートナー	取引先の [パートナー] フィールドをオンに設定して、このセクションリストに表示されるようにする必要があります。
負の残高の許可	<p>このチェックボックスをオンにすると、資金の残高を負にできます。たとえば、資金の残高が\$500の場合でも、\$600の資金リクエストを承認できます。このチェックボックスがオンになっていない場合は、資金承認者が同じ\$600の資金リクエストを承認しようとする、Oracle CRM On Demand より負の残高は許可されないことを示すメッセージが表示されます（必須フィールド）。</p> <p>このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。</p>
目標額	資金の目標総額（ドル）。（必須フィールド）。
総支払金額	読み取り専用フィールドです。「資金追加」セクションで作成したすべての資金追加の合計です。
引き落とし額合計	読み取り専用フィールドです。「資金引き落とし」セクションで作成されたすべての資金引き落としの合計です。請求金額が承認されると、引き落としレコードが「資金引き落とし」セクションに自動的に作成されます。
残高	読み取り専用フィールドです。値は、[総支払金額] から [引き落とし額合計] を引いたものになります。

フィールド	説明
事前承認合計	読み取り専用フィールドです。特定の資金に対して承認された資金リクエストの総額です。資金マネージャが資金リクエストを承認すると、その値がこのフィールドに反映されます。
事前承認後の残高	読み取り専用フィールドです。値は、[総支払金額] から [事前承認合計] を引いたものになります。
資金通貨	たとえば、米ドルまたはユーロなど。[通貨] セクタアイコンを使用して、資金の通貨を選択します。
<b>追加情報</b>	
所有者	資金レコードの所有者。  一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。  [所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが [レポート] ページや [ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。
説明	250 文字に制限されます。

## 関連情報

関連する資金情報については、次のトピックを参照してください。

- [資金](#) 『409ページ』
- [\[資金ホームページ\] の使用](#) 『409ページ』
- [資金の管理](#) 『412ページ』

## コース

コースとは、特定のスキルセットを個人に与えることを主な目的として提供される構造化された教育プログラムのことです。特に複雑な製品やサービスを扱う多くの企業では、パートナーと再販業者に適切なトレーニングを提供して、販売する製品やサービスをよく理解できるようにする必要があります。このように、コースは企業の製品やサービスに関する知識や情報を広めるメカニズムになります。通常、コースでは、特定の製品や製品ファミリーに焦点が当てられます。ただし、一般的な概念や原則が扱われる場合もあります。コースは、理論的な場合もあれば、実践的な場合（演習や実習など）もあり、両方が混在する場合もあります。

Oracle CRM On Demand では、特定の製品や一連の製品にコースが関連付けられている場合があります。同様に、1つの製品カテゴリーやいくつかの製品カテゴリーにコースが関連付けられている場合もあれば、まったく関連付けられていない場合もあります。Oracle CRM On Demand の標準設定では、期間、料金、開始日、終了日、他のコースとの依存関係など、コースのいくつかの基本属性も取得できます。

コースは、企業自身によって提供されたり、指定されたトレーニングサービス業者に外注されたり、両方が組み合わせられたりする場合があります。Oracle CRM On Demand では、コースを提供しているサードパーティベンダーのリストを定義して

、パートナーにリストを公開できます。コースが公開されると、パートナーの従業員は、コースに担当者を登録できるようになります。

## 「コースホームページ」の使用

コースの管理は、「コースホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「コースホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## コースの作成

コースを作成するには、「最近変更されたコース」セクションの「新規」ボタンをクリックします。コースの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[コースフィールド](#)『426ページの"コースのフィールド"参照』」を参照してください。

## コースリストの使用

「コースリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、コースの標準のリストについて説明します。

コースリスト	説明
コース（全件）	所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのコースが表示されます。
最近作成されたコース	過去 <b>30</b> 日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成されたコースがリストの最初に表示されます。
最近変更されたコース	過去 <b>30</b> 日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更されたコースがリストの最初に表示されます。
最近導入されたコース	過去 <b>90</b> 日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入されたコースがリストの最初に表示されます。
終了予定のコース	今後 <b>90</b> 日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了されるコースがリストの最初に表示されます。

コースリスト	説明
コース (個人)	ユーザーが所有するすべてのコース。
最近作成されたコース (個人)	過去 30 日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべてのコース。
最近変更されたコース (個人)	過去 30 日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべてのコース。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更されたコースの表示

最近変更されたコースは、[最近変更されたコース] セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

## [コースホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [コースホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- コース (全件)
- 最近作成されたコース
- 最近変更されたコース
- 最近導入されたコース
- 終了予定のコース
- コース (個人)
- 最近作成されたコース (個人)
- 最近変更されたコース (個人)

### [コースホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [コースホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [コースホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。

- 3 [保存] をクリックします。

## コースの管理

コースを管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け](#) 『442ページ』
- [試験および認定レベルとコースとの関連付け](#) 『424ページ』
- [他のコースへのコースの関連付け](#) 『424ページ』
- [パートナーへのコースの表示](#) 『425ページ』
- [コースへの登録](#) 『425ページ』
- [コース登録レコードの更新](#) 『426ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [添付資料の使用](#) 『103ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 製品、製品カテゴリおよびソリューションとコースとの関連付け

コースは、1 つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。コースが 1 つの製品のみまたは 1 つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリにコースを適用できる場合は、次に示す手順に従います。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[コース製品]、[コース製品カテゴリ] または [コース解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用するようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 製品、製品カテゴリまたはソリューションをコースと関連付けるには

- 1 [コース詳細] ページの [コース製品] セクション、[コース製品カテゴリ] セクションまたは [コース解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品（または製品カテゴリ）を指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注：コースが関連付けられているソリューションが **1** つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、コースとソリューションを関連付けます。

## 試験および認定レベルとコースとの関連付け

コースの最後には通常 **1** つ以上の試験があります。試験に合格すると、認定レベルが与えられます。コースは試験か認定レベルのどちらかまたは両方と関連付けることができます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[コース試験] または [認定レベルコース] 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 試験および認定レベルとコースを関連付けるには

- 1 [コース詳細] ページの [コース試験] セクションまたは [認定レベルコース] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じて試験や認定レベルを指定します。
- 3 [保存] をクリックします。
- 4 前述の手順を繰り返して、試験や認定レベルの関係を追加します。

## 他のコースへのコースの関連付け

Oracle CRM On Demand では、コースを他のコースに関連付けることができます。**1** つのコースが、あるコースの前提条件、別のコースのフォローアップ、および終了したコースの代替コースになる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、利用可能なコースの全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的として取得されます。担当者がコースに登録する際に、このセクションに指定された関係の要件が、**Oracle CRM On Demand** で強制されるわけではありません。そのため、たとえば、コース **A** の登録完了がコース **B** に登録する前提条件になっている場合でも、この前提条件が **Oracle CRM On Demand** によって強制されることはなく、担当者はコース **A** に登録していなくてもコース **B** に登録できます。

注：コースがそのコース自身と関連付けられないようにするために、[関連コース] フィールドを親ページのコースと同じにすることはできません。

### 作業前の準備：



企業の管理者は、[関連コース] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### コースを別のコースに関連付けるには

- 1 [コースリスト] ページで、別のコースに関連付けるコースの名前をクリックします。
- 2 [コース詳細] ページの [関連コース] セクションで、[追加] をクリックします。
- 3 [関連コース編集] ページで、関連コースと関連のタイプを選択します。次に [保存] をクリックします。

## パートナーへのコースの表示

コースはパートナーに自動的に表示されません。パートナーの従業員をチームに追加して、そのチームをコースレコードに関連付けると、コースが表示されます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[コースチーム] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしておく必要があります。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### パートナーにコースが表示されるようにするには

- 1 [コース詳細] ページの [コースチーム] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 [コースチーム編集|Course Team Edit] ページで、コースを表示するパートナーの各従業員のユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。

- 3 [保存] をクリックします。

## コースへの登録

Oracle CRM On Demand でコースに登録して、特定の製品や一連の製品に関するスキルセットを向上できます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[コース登録] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### コースに登録するには

- 1 [コースリスト] ページで、登録するコースの名前をクリックします。

**2** [コース詳細] ページの [コース登録] セクションで、[登録] をクリックします。

**3** [コース登録編集] ページで、コースとコースに登録する候補者を選択します。次に [保存] をクリックします。

注：Oracle CRM On Demand では、一部制限はありますが、同じ担当者が同じコースに複数回登録できます。未完了の登録を完了するため、スキルを回復するためなど、様々な理由で複数回同じコースに登録することが必要になる場合があります。Oracle CRM On Demand では、登録日またはレコードの所有者が異なれば、担当者が同じコースに繰り返し登録できません。

## コース登録レコードの更新

コース登録レコードを更新できるのは、適切なアクセス権があるユーザーのみです。デフォルトでは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみが、登録レコードの [状況] フィールドを更新できます。ブランド所有者の役割とパートナーの役割は、他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[コース登録] 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### コース登録レコードを更新するには

**1** コース詳細ページの [コース登録] セクションで、編集する登録レコードへの [編集] リンクをクリックします。

**2** 必要に応じてフィールドを変更します。

**3** [保存] をクリックします。

注：[登録状況] フィールドにデフォルトで許可される値は、[登録]、[完了]、[未完了] です。ただし、このリストは自由に設定可能で、ビジネス要件に合わせて変更できます。

## コースのフィールド

[コース編集] ページでは、コースを追加したり、既存のコースの詳細を更新したりできます。[コース編集] ページには、コースに関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：** [コースリスト] ページおよび [コース詳細] ページでコースを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) [68ページ]」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なる場合があります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
-------	----

フィールド	説明
<b>主要情報セクション</b>	
名前	コースの名前。このフィールドでは大文字と小文字が区別されます。コースが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。このフィールドは必須です。
タイプ	このコースに使用するコースタイプ。
状態	〔計画済み〕や〔利用可能〕などのコースの状態。状況に設定できる値は管理者が変更できるので、ここで述べた以外の値が表示される場合もあります。このフィールドは必須です。
使用可能期間開始	コースが導入される日付。今後数か月の間にコースを導入する予定で、導入前にパートナーコミュニティに周知する必要がある場合には、このフィールドが便利です。このフィールドを指定するかどうかによって、コースホームページの〔最近導入されたコース〕リストにこのコースが表示されるかどうかが決まります。
コース ID	コースの内部識別子。企業内では、この識別子は通常一意ですが、Oracle CRM On Demand では、一意性は強制されません。
プライマリ製品カテゴリー	このコースが焦点を当てるプライマリ製品カテゴリーの名前。このフィールドは、コースが単一の製品カテゴリーに焦点を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリーに等しく適用できるコースの場合は、このフィールドを空白のままにして、〔コース製品カテゴリー〕関連項目セクションをかわりに使用します。
プライマリ製品	コースが焦点を当てる主要製品。このコースが複数の製品を対象にしている場合は、製品関連アイテムを使用して製品リストを取得します。このフィールドは、コースが単一の製品に焦点を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリーに等しく適用できるコースの場合は、このフィールドを空白のままにして、〔コース製品カテゴリー〕関連項目セクションをかわりに使用します。
使用可能期間終了	それ以降はコースが提供されなくなる日付。このフィールドを使用して、コースがまもなく提供されなくなることをパートナーコミュニティに周知できます。このフィールドを指定するかどうかによって、コースホームページの〔終了予定のコース〕リストにこのコースが表示されるかどうかが決まります。
<b>コース詳細セクション</b>	
経過時間（時）	コースの期間（時間）。
コースの長さ（日）	カレンダーの日数で表したコースの長さ。期間が長い（通常は 8 時間を超える）コースは、通常数日にわたって行われます。
フォーマット	コースの提供フォーマット。
メディア	コースの提供メディアを示します。
外部固有 ID	外部システムにおけるコースの一意の識別子。外部システムからデータをインポートする際には、この ID が必要で、インポートしようとしているコースが以前にインポートされているかどうかを知っている必要があります。
Web サイト	コースの追加情報が記述されているページの URL。〔Web サイト〕フィールドは、Oracle CRM On Demand 以外のアプリケーションにコース情報が保存および保守されている場合に便利です。

フィールド	説明
通貨	料金の表示に使用される通貨。
コース料金	コースに参加するための料金。
支払オプション	クレジットカードや小切手など、コースの支払方法。これは単一値フィールドです。そのため、複数の支払いオプションが許可されている場合は、支払いオプションをドロップダウンリストの 1 つの値として定義します。たとえば、「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」のように定義します。
<b>担当者情報セクション</b>	
担当者	コースの主な担当者。 <b>Oracle CRM On Demand</b> で担当窓口がすでに担当者として存在する場合のみ、このフィールドを使用します。
担当者: 名前 (名)	[担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (名)。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 名前 (姓)	[担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (姓)。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 会社	[担当者] フィールドで選択した会社。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 電子メール	[担当者] フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
名前 (名)	コースの担当者の名前 (名)。このフィールドは、担当者が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ使用します。
名前 (姓)	コースの担当者の名前 (姓)。このフィールドは、担当者が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ使用します。
会社	コースの担当者の会社。このフィールドは、担当者が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ使用します。
電子メール	コースの担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、担当者が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ使用します。
電話	コースの担当者の電話番号。このフィールドは、担当者が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ使用します。
<b>追加情報</b>	
所有者	コースレコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」『39ページ』を参照してください。
説明	コースに関する追加情報。2,000 字まで入力できます。

## コース登録のフィールド

「コース登録」ページでは、コースに登録できます。「コース登録」ページには、コース登録に関するすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にするオンラインヘルプの情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要登録情報</b>	
コース	コースの名前。このフィールドは必須です。
目標	コースに登録する目的（存在する場合）。
登録日	デフォルトでは、作成時の現在のシステム日付。作成中または作成後に変更できます。
登録状況	コース登録の現在の状況。この値は作成時にデフォルトで「登録」になるように事前に設定されています。
候補	コースに出席する候補者の名前。 <b>Oracle CRM On Demand</b> にすでに登録されている担当者であることが必要です。このフィールドは必須です。
登録番号	登録番号は通常一意ですが、 <b>Oracle CRM On Demand</b> では、一意性は強制されません。
終了日付	候補者がコースを完了した日付。
コースパートナー	特定のコースに候補者が登録しているパートナー企業。
<b>追加情報</b>	
所有者	コース登録の現在の所有者。
説明	コース登録に関する追加情報。2,000 字まで入力できます。

## 試験

試験とは、特定のスキルまたは一連のスキルにおける個人の適性を測定する方法のことです。通常、試験はコース完了後の次のステップです。コースの最後には 1 つの試験または一連の試験が行われるのが普通です。受講者はコースを完了すると、登録して試験を受けることが期待されています。多くの企業では、最低合格スコア以上ですべての最終試験に合格した場合にのみ、コースを完了したとみなされます。

コースの場合と同様に、試験も製品、製品グループおよび 1 つまたは複数の製品カテゴリに関連付けることができます。**Oracle CRM On Demand** では、特定の製品または一連の製品や製品カテゴリに対して試験を定義できます。また、コースから試験への論理的過程が正確に取得されるように、1 つまたは複数のコースと試験を関連付けることもできます。

通常は企業自身ではなく認可されたテストサービスプロバイダが試験の管理を行うので、**Oracle CRM On Demand** では、そのようなサードパーティベンダーのリストを特定の試験に対して定義できます。**Oracle CRM On Demand** を使用して、ユーザーがアクセスできる任意の担当者を試験に登録できます。

## 「試験ホームページ」の使用

試験の管理は、試験ホームページから開始します。

**注：**企業の管理者は、「試験ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## 試験の作成

試験を作成するには、「最近変更された試験」セクションの「新規」ボタンをクリックします。試験の作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[試験のフィールド](#) 『435ページ』」を参照してください。

## 試験リストの使用

「試験リスト」セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand** には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、試験の標準のリストについて説明します。

試験リスト	説明
試験（全件）	所有者に関係なく、ユーザーが表示できるすべての試験が表示されます。
最近作成された試験	過去 30 日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成された試験がリストの最初に表示されます。
最近変更された試験	過去 30 日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された試験がリストの最初に表示されます。
最近導入された試験	過去 90 日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された試験がリストの最初に表示されます。
終了予定の試験	今後 90 日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了される試験がリストの最初に表示

試験リスト	説明
	されます。
試験（個人）	ユーザーが所有するすべての試験。
最近作成された試験（個人）	過去 30 日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべての試験。
最近変更された試験（個人）	過去 30 日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべての試験。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理]ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された試験の表示

最近変更された試験は、[最近変更された試験]セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示]リンクをクリックします。

## 試験ホームページへのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [試験ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 試験（全件）
- 最近作成された試験
- 最近変更された試験
- 最近導入された試験
- 終了予定の試験
- 試験（個人）
- 最近作成された試験（個人）
- 最近変更された試験（個人）

### [試験ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [試験ホームページ] で、[レイアウトを編集]をクリックします。

- 2 [コースホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 試験の管理

試験を管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験との関連付け](#) 『432ページ』
- [コースおよび認定レベルと試験との関連付け](#) 『433ページ』
- [他の試験への試験の関連付け](#) 『433ページ』
- [パートナーへの試験の表示](#) 『434ページ』
- [試験への登録](#) 『434ページ』
- [試験登録レコードの更新](#) 『435ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [添付資料の使用](#) 『103ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験との関連付け

試験は、1 つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。試験が 1 つの製品のみまたは 1 つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに試験を適用できる場合は、次に示す手順に従います。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[試験製品]、[試験製品カテゴリ] または [試験解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。



### 製品、製品カテゴリまたはソリューションを試験と関連付けるには

- 1 「試験詳細」ページの「試験製品」セクション、「試験製品カテゴリ」セクションまたは「試験解決策」セクションで、「追加」をクリックします。
- 2 編集ページで、製品または製品カテゴリを指定して、「保存」をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注：試験が関連付けられているソリューションが1つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、試験とソリューションを関連付けます。

## コースおよび認定レベルと試験との関連付け

認定レベルのコースを正しく完了したことは、通常1つまたは一連の試験によって示されます。1つの試験または一連の試験に合格すると、コースに合格するか、認定レベルが与えられます。コースと認定レベルのどちらかまたは両方に試験を関連付けることができます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、「コース試験」または「認定レベル試験」関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### コースおよび認定レベルと試験を関連付けるには

- 1 「試験詳細」ページの「コース試験」セクションまたは「認定レベル試験」セクションで、「追加」をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じてコースや認定レベルを指定します。
- 3 「保存」をクリックします。
- 4 前述の手順を繰り返して、コースや認定レベルの関係を追加します。

## 他の試験への試験の関連付け

Oracle CRM On Demandでは、試験を他の試験に関連付けることができます。1つの試験が、ある試験の前提条件、別の試験のフォローアップ、および終了した試験の代替試験になる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、利用可能な試験の全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的としています。担当者が試験に登録する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demandで強制されるわけではありません。そのため、たとえば、試験Aの合格が試験Bに登録する前提条件として定義されている場合でも、この前提条件がOracle CRM On Demandによって強制されることはなく、担当者が試験Aに不合格または未登録でも試験Bに登録できます。

注：試験がその試験自身と関連付けられないようにするために、「関連試験」フィールドを親ページの試験と同じにすることはできません。

#### 作業前の準備：

企業の管理者は、[関連試験] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

#### 試験を別の試験と関連付けるには

- 1 [試験リスト] ページで、別の試験に関連付ける試験の名前をクリックします。
- 2 [試験詳細] ページの [関連試験] セクションで、[追加] をクリックします。
- 3 [関連試験編集] ページで、関連試験と関連のタイプを選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

## パートナーへの試験の表示

試験はパートナーに自動的に表示されません。パートナーの従業員をチームに追加して、そのチームを試験レコードに関連付けると、試験が表示されます。

#### 作業前の準備：

企業の管理者は、[試験チーム] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

#### パートナーに試験が表示されるようにするには

- 1 [試験詳細] ページの [試験チーム] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 [試験チーム編集] ページで、試験を表示するパートナーの各従業員のユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。

- 3 [保存] をクリックします。

## 試験への登録

Oracle CRM On Demand で試験に登録して、特定の製品や一連の製品に関する適性を証明できます。

#### 作業前の準備：

企業の管理者は、[試験登録] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 試験に登録するには

- 1 [試験リスト] ページで、登録する試験の名前をクリックします。
- 2 [試験詳細] ページの [試験登録] セクションで、[登録] をクリックします。
- 3 [試験登録編集] ページで、試験と登録する候補書を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

注：Oracle CRM On Demand では、一部制限はありますが、同じ担当者が同じ試験に複数回登録できます。以前よりも高いスコアを獲得するため、不合格だった試験に合格するため、未完了の登録を完了するため、期限切れのスコアを更新するためなど、様々な理由で担当者が複数回同じ試験に登録することが必要な場合があります。Oracle CRM On Demand では、試験日またはレコードの所有者が異なれば、担当者は同じ試験に繰り返し登録できます。

## 試験登録レコードの更新

試験登録レコードを更新できるのは、適切なアクセス権があるユーザーのみです。デフォルトでは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみが、登録レコードの [状況] フィールドを更新できます。ブランド所有者の役割とパートナーの役割は、他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[試験登録] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 試験登録レコードを更新するには

- 1 [試験詳細] ページの [試験登録] セクションで、変更する登録レコードへの [編集] リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 [保存] をクリックします。

注：登録状況フィールドにデフォルトで許容される値は、[登録済み]、[パス]、[失敗] です。ただし、このリストは自由に設定可能で、ビジネス要件に合わせて変更できます。

## 試験のフィールド

[試験編集] ページでは、コースを追加したり、既存の試験の詳細を更新したりできます。[試験編集] ページには、試験に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[試験リスト] ページおよび [試験詳細] ページでコースを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) [68ページ]」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要情報セクション</b>	
名前	試験の名前。このフィールドでは大文字と小文字が区別されます。試験が重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。このフィールドは必須です。
タイプ	この試験に使用する試験タイプ。
状態	「計画済み」や「利用可能」などの試験の状況。状況に設定できる値は管理者が変更できるので、ここで述べた以外の値が表示される場合もあります。このフィールドは必須です。
使用可能期間開始	試験が導入される日付。今後数か月の間に試験を導入する予定で、導入前にパートナーコミュニティに周知する必要がある場合には、このフィールドが便利です。このフィールドを指定するかどうかによって、試験ホームページの「最近導入された試験」リストにこの試験が表示されるかどうかが決まります。
試験 ID	試験の内部識別子。企業内では、この識別子は通常一意ですが、 <b>Oracle CRM On Demand</b> では、一意性は強制されません。
プライマリ製品カテゴリ	この試験が焦点を当てるプライマリ製品カテゴリの名前。このフィールドは、試験が単一の製品カテゴリに焦点を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリに等しく適用できる試験の場合は、このフィールドを空白のままにして、「試験製品カテゴリ」関連項目セクションをかわりに使用します。
プライマリ製品	試験が焦点を当てる主要製品。このコースが複数の製品を対象にしている場合は、製品関連アイテムを使用して製品リストを取得します。このフィールドは、試験が単一の製品に焦点を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリに等しく適用できる試験の場合は、このフィールドを空白のままにして、「試験製品」関連項目セクションをかわりに使用します。
使用可能期間終了	それ以降は試験が提供されなくなる日付。このフィールドを使用して、試験がまもなく提供されなくなることをパートナーコミュニティに周知できます。このフィールドを指定するかどうかによって、試験ホームページの「終了予定の試験」リストにこの試験が表示されるかどうかが決まります。
<b>試験詳細セクション</b>	
質問数	試験の質問の合計数。
許可された時間（分）	試験を受験するときに許容される合計時間（分）。
最大スコア	試験で達成できる可能性がある最大スコア。
合格スコア	試験に合格するために取る必要がある最小スコア。
有効（月）	試験のスコアが有効な期間（月）。

フィールド	説明
Web サイト	試験の追加情報が記述されているページの URL。[Web サイト] フィールドは、Oracle CRM On Demand 以外のアプリケーションに試験情報が保存および保守されている場合に便利です。
フォーマット	試験の提供フォーマット。
メディア	試験の提供メディア。
等級評価方法	試験の成績が評価される方法。
通貨	料金の表示に使用される通貨。
試験料金	試験を受けるための料金。
支払オプション	クレジットカードや小切手など、試験の支払方法。これは単一値フィールドです。そのため、複数の支払いオプションが許可されている場合は、支払いオプションをドロップダウンリストの 1 つの値として定義します。たとえば、「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」のように定義します。
<b>担当者情報セクション</b>	
担当者	試験の主な担当者を選択します。Oracle CRM On Demand で担当窓口がすでに担当者として存在する場合のみ、このフィールドを使用します。
担当者: 名前 (名)	[担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (名)。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 名前 (姓)	[担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (姓)。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 会社	[担当者] フィールドで選択した会社。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 電子メール	[担当者] フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは自動的に移入されます。[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
名前 (名)	試験の担当者の名前 (名)。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
名前 (姓)	試験の担当者の名前 (姓)。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
会社	試験の担当者の会社名。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
電子メール	試験の担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
電話	試験の担当者の電話番号。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
<b>追加情報</b>	
所有者	試験レコードの所有者。

フィールド	説明
	企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 『39ページ』」を参照してください。
説明	試験に関する追加情報。2,000 字まで入力できます。

## 試験登録のフィールド

「試験登録」ページでは、試験に登録できます。「試験登録」ページには、試験登録に関するすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にするオンラインヘルプの情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要登録情報</b>	
試験	試験の名前。このフィールドは必須です。
目標	試験に登録する目的（存在する場合）。
登録日	デフォルトでは、作成時の現在のシステム日付。作成中または作成後に変更できます。
登録状況	試験登録の現在の状態。
試験パートナー	候補者が登録している特定の試験を管理するパートナー社。
スコア失効日	スコアまたは成績が失効する日付。
候補	試験を受験する候補者の名前。Oracle CRM On Demand にすでに登録されている担当者である必要があります。このフィールドは必須です。
登録番号	登録番号は通常一意ですが、Oracle CRM On Demand では、一意性は強制されません。
終了日付	候補者が試験を完了した日付。
達成済みスコア	試験で達成されたスコア（存在する場合）。
達成済み等級	試験で達成された成績評価（存在する場合）。
試験日	試験が実施される日付。
<b>追加情報</b>	

フィールド	説明
所有者	試験登録の現在の所有者。
説明	試験登録に関する追加情報。2,000 字まで入力できます。

## 認定レベル

認定レベルは、特定のスキルセットに対するユーザーの適性を証明します。試験がユーザーの適性を測定するのに対し、認定レベルはユーザーに適性があることを証明します。通常は、ユーザーが 1 つ以上の試験に合格すると認定レベルが与えられます。そのため、認定レベルは、コースと試験の論理的過程とみなされる場合もあります。

必須ではありませんが、認定レベルには有効期限が関連付けられているのが普通です。つまり、認定レベルを保持するユーザーが認定されていると主張できるのは、定義されている期間のみで、その後は認定レベルを再申請する必要があります。通常、認定レベルに失効日が設定されているのは、授与した企業が（認定レベルを与えられた）スキルや技術が進化したり、古くなったりすることを想定しているためです。

製品と関連付けられている場合もそうでない場合もある、コースや試験の場合とは異なり、認定レベルは、ほとんどすべての場合に、特定の製品や一連の製品に対して与えられます。Oracle CRM On Demand では、コース、試験、製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付けがサポートされます。これらの関連付けはいずれも必須ではありません。つまり、必要に応じて、これらの中から必要なものを関連付けることができます。一部のケースでは、コース、試験、製品、製品カテゴリまたはソリューションと関連付けられていない認定レベルを定義することもできます。

## 「認定レベルホームページ」の使用

認定レベルの管理は、「認定レベルホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「認定レベルホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## 認定レベルの作成

認定レベルを作成するには、「最近変更された認定レベル」セクションの「新規」ボタンをクリックします。認定レベルの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[認定レベルのフィールド](#)『445ページ』」を参照してください。

## 認定レベルリストの使用

「認定レベルリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、認定レベルの標準のリストについて説明します。

認定レベルリスト	説明
認定レベル（全件）	所有者に関係なく、ユーザーが表示できるすべての認定レベルが表示されます。
最近作成された認定レベル	過去 <b>30</b> 日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成された認定レベルがリストの最初に表示されます。
最近変更された認定レベル	過去 <b>30</b> 日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された認定レベルがリストの最初に表示されます。
最近導入された認定レベル	過去 <b>90</b> 日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された認定レベルがリストの最初に表示されます。
終了予定の認定レベル	今後 <b>90</b> 日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了される認定レベルがリストの最初に表示されます。
認定レベル（個人）	ユーザーが所有するすべての認定レベル。
最近作成された認定レベル（個人）	過去 <b>30</b> 日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべての認定レベル。
最近変更された認定レベル（個人）	過去 <b>30</b> 日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべての認定レベル。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された認定レベルの表示

最近変更された認定レベルは、[最近変更された認定レベル] セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

## [認定レベルホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [認定レベルホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。



- 認定レベル (全件)
- 最近作成された認定レベル
- 最近変更された認定レベル
- 最近導入された認定レベル
- 終了予定の認定レベル
- 認定レベル (個人)
- 最近作成された認定レベル (個人)
- 最近変更された認定レベル (個人)

#### **【認定レベルホームページ】にセクションを追加するには**

- 1 「認定レベルホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「認定レベルホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。

## 認定レベルの管理

認定レベルを管理するには、次のタスクを実行します。

- 製品、製品カテゴリーおよびソリューションと認定レベルとの関連付け 『442ページ』
- 試験およびコースと認定レベルとの関連付け 『442ページ』
- 他の認定レベルへの認定レベルの関連付け 『443ページ』
- パートナーへの認定レベルの表示 『443ページ』
- 認定レベルのリクエスト 『444ページ』
- 認定レベルリクエストレコードの更新 『444ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- レコードの作成 『42ページ』
- レコードの詳細の更新 『68ページ』
- 選択したレコードへのレコードのリンク 『70ページ』
- リストの使用 『78ページ』
- メモの追加 『99ページ』
- 添付資料の使用 『103ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け

認定レベルは、1 つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。認定レベルが 1 つの製品のみまたは 1 つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに認定レベルを適用できる場合は、次に示す手順に従います。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベル製品]、[認定レベル製品カテゴリ] または [認定レベル解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 製品、製品カテゴリまたはソリューションを認定レベルと関連付けるには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベル製品] セクション、[認定レベル製品カテゴリ] セクションまたは [認定レベル解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品、製品カテゴリまたはソリューションを指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注：認定レベルが関連付けられているソリューションが 1 つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、認定レベルとソリューションを関連付けます。

## 試験およびコースと認定レベルとの関連付け

通常、認定レベルを取得するには、1 つまたは一連のコースを取る必要があります。これらのコースの最後には 1 つ以上の試験があります。試験に合格すると、認定レベルが与えられます。認定レベルは試験かコースのどちらかまたは両方と関連付けることができます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベル試験] または [認定レベルコース] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 試験およびコースと認定レベルを関連付けるには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベル試験] セクションまたは [認定レベルコース] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じて試験やコースを指定します。
- 3 [保存] をクリックします。

- 4 前述の手順を繰り返して、試験やコースの関係を追加します。

## 他の認定レベルへの認定レベルの関連付け

Oracle CRM On Demand では、認定レベルを他の認定レベルに関連付けることができます。1 つの認定レベルが、ある認定レベルの前提条件、別の認定レベルのフォローアップ、および終了した認定レベルの代替認定レベルになる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、すべての認定レベルの全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的としています。認定レベルを授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demand で強制されるわけではありません。たとえば、認定レベル A を保持していることが認定レベル B が認可される前提条件として定義されている場合でも、この前提条件が Oracle CRM On Demand によって強制されることはなく、担当者が認定レベル A を保持していなくても認定レベル B が認可されます。

注：認定レベルがその認定レベル自身と関連付けられないようにするために、[関連認定レベル] フィールドを親レコードの認定レベルと同じにすることはできません。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[関連認定レベル] 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 認定レベルを別の認定レベルに関連付けるには

- 1 [認定レベルリスト] ページで、別の認定レベルに関連付ける認定レベルの名前をクリックします。
- 2 [認定レベル詳細] ページの [関連認定レベル] セクションで、[追加] をクリックします。
- 3 [関連認定レベル編集] ページで、関連認定レベルと関連のタイプを選択します。次に [保存] をクリックします。

## パートナーへの認定レベルの表示

認定レベルはパートナーに自動的に表示されません。認定レベルを表示できるようにするには、パートナーの従業員をチームに追加し、そのチームを認定レベルレコードに関連付けます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベルチーム] 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### パートナーに認定レベルが表示されるようにするには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベルチーム] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。

- 2 認定レベルチームの編集ページで、認定レベルを表示できるようにする各パートナーの従業員について、ユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。

- 3 [保存] をクリックします。

## 認定レベルのリクエスト

特定の製品または製品セットの認定レベルをリクエストするには、**Oracle CRM On Demand** を使用します。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベルリクエスト] 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 認定レベルをリクエストするには

- 1 [認定レベルリスト] ページで、リクエストする認定レベルの名前をクリックします。
- 2 [認定レベル詳細] ページの [認定レベルリクエスト] セクションで、[リクエスト認定レベル] をクリックします。
- 3 認定レベルリクエストの編集ページで、認定レベルおよび認定レベルの候補を選択してから [保存] をクリックします。

注：同一担当者の複数の認定レベルリクエストがサポートされています。これは、既存の認定レベルが期限切れである、または前のリクエストが却下されたという理由から、担当者が同一認定レベルを複数回リクエストする必要性が考えられるためです。したがって **Oracle CRM On Demand** では、リクエスト日が異なるかぎり、同一担当者の同一認定レベルについて複数のリクエストが可能です。

## 認定レベルリクエストレコードの更新

適切なアクセス権を持つユーザーのみが認定レベルリクエストレコードを更新できます。デフォルトでは、リクエストレコード上の [状態] フィールドを更新できるのは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみです。ブランド所有者の役割およびパートナー役割は他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベルリクエスト] 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 認定レベルリクエストレコードを更新するには

- 1 「認定レベル詳細」ページの「認定レベルリクエスト」セクションで、変更するリクエストレコードの「編集」リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 「保存」をクリックします。

注：「認定レベル状況」フィールドのデフォルト許容値は、「リクエスト済み」、「認可」および「拒否」です。ただし、このリストは完全に設定可能であり、企業の管理者はビジネス要件に合わせてリストを変更できます。

## 認定レベルのフィールド

「認定レベル編集」ページでは、認定レベルを追加したり、既存の認定レベルの詳細を更新できます。「認定レベル編集」ページには、認定レベルに関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「認定レベルリスト」ページおよび「認定レベル詳細」ページで認定レベルを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要情報セクション</b>	
名前	認定レベルの名前。このフィールドでは大/小文字が区別されるため、略語、大/小文字などについて企業が設定した命名規則に必ず従い、認定レベルの重複を防ぎます。これは必須フィールドです。
タイプ	この認定レベルに使用する認定レベルタイプ。
状態	認定レベルの状況（「計画済み」、「利用可能」など）。管理者は、状況に指定可能な値を変更できるため、ここに記載された値と異なる値セットが表示される場合があります。これは必須フィールドです。
使用可能期間開始	認定レベルがリクエスト可能になる最初の日。このフィールドを指定すると、この認定レベルが認定レベルホームページの「最近導入された認定レベル」リストに表示されるかどうかが決まります。
認定レベル ID	認定レベルの内部識別子。通常は一意ですが、 <b>Oracle CRM On Demand</b> では一意性は強制されません。
プライマリ製品カテゴリー	認定レベルを問題なく達成した際に担当者が認定されるプライマリ製品カテゴリーの名前。認定レベルの焦点が単一製品カテゴリーに置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定レベルが複数の製品カテゴリーに対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに「 <b>Certification Product Categories</b> 」関連項目セクションを使用します。
プライマリ製品	認定レベルを問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品の名称。認定レベルの焦点が単一製品に置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定レベルが

フィールド	説明
	複数の製品に対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに「認定レベル製品」関連項目セクションを使用します。
使用可能期間終了	認定レベルがオファーされる最後の日。このフィールドを指定すると、この認定レベルが「認定レベル」ホームページの「終了予定の認定レベル」リストに表示されるかどうかが決まります。
「認定レベル詳細」セクション	
有効（月）	担当者に与えられた認定レベルがその後有効である時間の長さ（月数）。このフィールドは情報提供のみを目的としており、Oracle CRM On Demand では与えられた認定レベルの有効期間は自動設定されません。
更新可能	担当者に与えられた認定レベルを更新できるかどうかを示します。
Web サイト	認定レベルに関する追加情報が含まれるページへの URL。認定レベル情報が Oracle CRM On Demand 以外のアプリケーションで格納および保守されている場合に、[Web サイト] フィールドが役立ちます。
通貨	料金の表示に使用される通貨。
認定レベル料金	認定レベルの提供について請求される料金。
支払オプション	クレジットカードや小切手など、認定レベルの支払方法。これは単一値フィールドです。「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」など、複数の支払オプションが可能な場合があります。
担当者情報セクション	
担当者	認定レベルの担当者。
担当者: 名前（名）	[担当者] フィールドで選択された担当者の名前（名）。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 名前（姓）	[担当者] フィールドで選択された担当者の名前（姓）。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 取引先	[担当者] フィールドで選択された担当者の取引先名。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 電子メール	[担当者] フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
名前（名）	認定レベルの担当窓口の名前（名）。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
名前（姓）	認定レベルの担当窓口の名前（姓）。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
会社	認定レベルの担当窓口の会社。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。

フィールド	説明
電子メール	認定レベルの担当窓口の電子メールアドレス。このフィールドは、担当者が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ使用します。
電話	認定レベルの担当窓口の電話番号。このフィールドは、担当者が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ使用します。
追加情報	
所有者	認定レベルレコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」を参照してください。『39ページ』」を参照してください。
説明	認定レベルレコードに関する追加情報。2,000 字まで入力できます。

## 認定リクエストのフィールド

「認定レベルリクエスト」ページを使用して、認定レベルをリクエストできます。「認定レベルリクエスト」ページには、認定レベルリクエストに関するすべての情報が表示されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要リクエスト情報	
認定レベル	リクエスト中の認定レベルの名前。このフィールドは必須です。
目標	認定レベルをリクエストする目的（存在する場合）。
リクエスト日	リクエスト済み認定レベルの日付。作成時には現在のシステム日付にデフォルト設定されますが、作成中および作成後に変更できます。
認定レベル番号	認定レベル番号。通常は一意ですが、 <b>Oracle CRM On Demand</b> では一意性は強制されません。
更新可能	認可された認定レベルが更新可能であるかどうかを示します。
候補	認定レベルをリクエストする候補の名前。 <b>Oracle CRM On Demand</b> にすでに登録されている担当者であることが必要です。このフィールドは必須です。
認定レベル日	認定レベルが候補に与えられた日付。

フィールド	説明
認証状況	認定レベルリクエストの現在の状況。
失効日	与えられた認定レベルが失効する日付。
追加情報	
所有者	認定レベルリクエストレコードの現在の所有者。
説明	認定レベルリクエストレコードに関する追加情報。2,000 字まで入力できます。

## 認定

認定とは、パートナー社が製品を販売したり基準を満たす品質のサービスを提供する上での、能力または適性を証明するものです。認定レベルが個人に与えられるのに対し、認定はパートナー社に与えられます。パートナー社は、複数の要件を満たすと認定が与えられます。通常、従業員総数に対して事前定義された最小人数の従業員が、特定の認定レベルを保有していることが要件の 1 つとなっています。このように、ある意味で認定とは認定レベルの集まりであり、コースから認定レベルに対する試験への論理的過程における次のステップです。

認定は、製品、製品カテゴリおよびソリューションに関連付けることができます。また、認定は他の認定に関連付けることもできます。

### 【認定ホームページ】の使用

認定の管理は、【認定ホームページ】から開始します。

**注：**企業の管理者は、【認定ホームページ】のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に【ホームページのパーソナライズ】権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

### 認定の作成

認定をリクエストするには、【最近変更された認定】セクションの【新規】ボタンをクリックします。認定の作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[認定のフィールド](#)『454ページ』」を参照してください。

### 【認定リスト】の使用

【認定リスト】セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、認定の標準のリストについて説明します。

認定リスト	説明
-------	----



認定リスト	説明
認定(全件)	所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての認定がリストされます。
最近作成された認定	過去 <b>30</b> 日間に作成された、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成された認定がリストの最初に表示されます。
最近変更された認定	過去 <b>30</b> 日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された認定がリストの最初に表示されます。
最近導入された認定	過去 <b>90</b> 日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された認定がリストの最初に表示されます。
終了予定の認定	今後 <b>90</b> 日以内に終了予定である、アクセスできるすべての認定。デフォルトの並べ替え順は古い順であるため、最初に終了する認定がリスト内で最初に表示されます。
認定(個人)	自分が所有するすべての認定。
最近作成された認定(個人)	最近 <b>30</b> 日以内に作成された、自分が所有するすべての認定。
最近変更された認定(個人)	最近 <b>30</b> 日以内に更新された、自分が所有するすべての認定。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された認定の表示

[最近変更された認定] セクションでは、最近変更された認定が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

## 【認定ホームページ】へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [認定ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 認定(全件)
- 最近作成された認定

- 最近変更された認定
- 最近導入された認定
- 終了予定の認定
- 認定(個人)
- 最近作成された認定(個人)
- 最近変更された認定(個人)

#### **[認定ホームページ] にセクションを追加するには**

- 1** [認定ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2** [認定ホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3** [保存] をクリックします。

## 認定の管理

認定を管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリーおよびソリューションへの認定の関連付け](#) 『451ページ』
- [他の認定への認定の関連付け](#) 『451ページ』
- [認定に関する認定レベル要件の記録](#) 『452ページ』
- [パートナーに認定を表示](#) 『452ページ』
- [認定のリクエスト](#) 『453ページ』
- [認定リクエストレコードの更新](#) 『453ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [添付資料の使用](#) 『103ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 製品、製品カテゴリおよびソリューションへの認定の関連付け

認定は、1 つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。認定が 1 つの製品のみまたは 1 つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] または [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに認定を適用できる場合は、次に示す手順に従います。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定製品]、[認定製品カテゴリ] または [認定解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 製品、製品カテゴリまたはソリューションに認定を関連付けるには

- 1 [認定詳細] ページの [認定製品]、[認定製品カテゴリ] または [認定解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品、製品カテゴリまたはソリューションを指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注：認定が関連付けられているソリューションが 1 つであるか複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、認定をソリューションに関連付けます。

## 他の認定への認定の関連付け

Oracle CRM On Demand では、認定を他の認定に関連付けることができます。ある認定を、別の認定の前提条件、フォローアップおよび（終了済み認定などの）代替に指定できます。

この情報は情報目的としてのみ取得され、すべての認定の全体表示と相互依存関係の全体表示をパートナーに提供することを主な目的としています。認定を授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demand で強制されるわけではありません。そのため、たとえば、認定 A を保持していることが認定 B を授与される前提条件として定義されている場合でも、この前提条件が Oracle CRM On Demand によって強制されることはなく、パートナーが認定 A を保持していなくても認定 B が授与されます。

注：認定をそれ自体に関連付けできないようにするため、[関連認定] フィールドは親レコードの認定と同じにできません。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[関連認定] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 認定を別の認定に関連付けるには

- 1 [認定リスト] ページで、別の認定に関連付ける認定の名前をクリックします。

- 2 「認定詳細」ページの「関連認定」セクションで、「追加」をクリックします。
- 3 関連認定の編集ページで、関連認定および関係のタイプを選択し、「保存」をクリックします。

## 認定に関する認定レベル要件の記録

認定とは、パートナー社が製品またはサービスを提供するための能力または適性を証明するものです。Oracle CRM On Demand を使用して、認定に関する認定レベル要件を設定できます。たとえば、パートナー社がこの認定を認可されるために、従業員の **10%** が適切な認定レベルを保有しており、この認定レベルを保有する最小従業員数が **2 人** であることを要求します。つまり、企業の従業員名簿に **40 人** の技術従業員が存在する場合、この企業では少なくとも **4 人** の従業員が適切な認定レベルを保有している必要があります。企業の従業員名簿に **15 人** の従業員のみが存在する場合、この企業では **2 人** の従業員が適切な認定レベルを保有している必要があります。

Oracle CRM On Demand では、認定を授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、Oracle CRM On Demand で強制されるわけではありません。この情報は情報目的としてのみ取得され、認定要件をパートナーに通知することを主な目的としています。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、「認定認定レベル」関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 認定に関する認定レベル要件を記録するには

- 1 「認定リスト」ページで、認定レベル要件を記録する認定の名前をクリックします。
- 2 「認定詳細」ページの「認定認定レベル」セクションで、「追加」をクリックします。
- 3 「認定レベル」ピックリストから、適切な認定レベルを選択します。
- 4 「認定レベル数」フィールドでは、この認定レベルの保有に必要な最小従業員数として定義する場合に、数値を入力します。
- 5 「認証済み従業員の割合」フィールドでは、この認定レベルの保有に必要な従業員の最小割合として定義する場合に、割合を入力します。続いて「保存」をクリックします。

## パートナーに認定を表示

認定はパートナーに自動的に表示されません。認定を表示できるようにするには、パートナーの従業員をチームに追加し、そのチームを認定レコードに関連付けます。

### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定チーム] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

#### パートナーに認定が表示されるようにするには

- 1 [認定詳細] ページの [認定チーム] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 認定チームの編集ページで、認定を表示できるようにする各パートナーの従業員について、ユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。

- 3 [保存] をクリックします。

## 認定のリクエスト

企業が認定の要件を満たしていると確信している場合、パートナー社から認定をリクエストできます。

#### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定リクエスト] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

#### 認定をリクエストするには

- 1 [認定リスト] ページで、リクエストする認定の名前をクリックします。
- 2 [認定詳細] ページの [認定リクエスト] セクションで、[リクエスト認定] をクリックします。
- 3 認定リクエストの編集ページで、認定およびパートナーを選択し、[保存] をクリックします。

注：パートナー社は、既存の認定が期限切れであるか、前のリクエストが却下されたために、同じ認定を複数回リクエストする必要がある可能性があります。したがって、**Oracle CRM On Demand** では、リクエスト日が異なる場合にかぎり、同一パートナー社について同一認定の複数リクエストを許可しています。

## 認定リクエストレコードの更新

適切なアクセス権を持つユーザーのみが認定リクエストレコードを更新できます。デフォルトでは、リクエストレコード上の [状況] フィールドを更新できるのは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみです。ブランド所有者の役割およびパートナー役割は他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

#### 作業前の準備：

企業の管理者は、[認定リクエスト] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

### 認定リクエストレコードを更新するには

- 1 [認定詳細] ページの [認定リクエスト] セクションで、変更するリクエストレコードの [編集] リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 [保存] をクリックします。

注：[認定状況] フィールドのデフォルト許容値は、[リクエスト済み]、[認可] および [拒否] です。ただし、このリストは完全に設定可能であり、企業の管理者はビジネス要件に合わせてリストを変更できます。

## 認定のフィールド

[認定編集] ページでは、認定を追加したり、既存の認定の詳細を更新したりできます。[認定編集] ページには、ある認定に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[認定リスト] ページおよび [認定詳細] ページで認定を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) [68ページ]」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。管理者は、フィールドを追加して認定に含めることもできます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要情報セクション</b>	
名前	認定の名前。このフィールドでは大/小文字が区別されるため、略語、大/小文字の区別などについて企業が設定した命名規則を必ず遵守し、重複した認定を作成しないようにしてください。このフィールドは必須です。
タイプ	この認定に使用する認定タイプ。
状態	認定の状況（[計画済み]、[利用可能] など）。管理者は、[状況] フィールドに指定可能な値を変更できるため、ここに記載された値と異なる値セットが表示される場合があります。これは必須フィールドです。
使用可能期間開始	認定が使用可能になる最初の日。このフィールドを指定すると、この認定が [認定ホームページ] の [最近導入された認定] リストに表示されるかどうかが決まります。
認定 ID	認定の内部識別子。通常は一意ですが、 <b>Oracle CRM On Demand</b> では一意性は強制されません。

フィールド	説明
プライマリ製品カテゴリー	認定を問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品カテゴリーの名前。認定の焦点が単一製品カテゴリーに置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定が複数の製品カテゴリーに対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに「認定製品カテゴリー」関連項目セクションを使用します。
プライマリ製品	認定を問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品の名前。認定の焦点が単一製品に置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定が複数の製品に対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに「認定製品」関連項目セクションを使用します。
使用可能期間終了	認定が使用可能である最後の日。このフィールドを指定すると、この認定が「認定ホームページ」の「終了予定の認定」リストに表示されるかどうかが決まります。
【認定詳細】セクション	
有効（月）	パートナー社に与えられた認定がその後有効である時間の長さ（月数）。
更新可能	パートナー社に与えられた認定を更新できるかどうかを示します。
Web サイト	認定に関する追加情報が含まれるページへの URL。認定情報が Oracle CRM On Demand 以外のアプリケーションで格納および保守されている場合に、「Web サイト」フィールドが役立ちます。
通貨	料金の表示に使用される通貨。
認定料金	認定の提供について請求される料金。
支払オプション	クレジットカードや小切手など、認定の支払方法。これは単一値フィールドです。「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」など、複数の支払オプションが可能な場合があります。
担当者情報セクション	
担当者	認定の主要担当窓口を選択します。Oracle CRM On Demand で担当窓口がすでに担当者として存在する場合のみ、このフィールドを使用します。
担当者：名前（名）	「担当者」フィールドで選択された担当者の名前（名）。このフィールドは、「担当者」フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者：名前（姓）	「担当者」フィールドで選択された担当者の名前（姓）。このフィールドは、「担当者」フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者：取引先	「担当者」フィールドで選択された担当者の取引先名。このフィールドは、「担当者」フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者：電子メール	「担当者」フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、「担当者」フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
名前（名）	認定の担当窓口の名前（名）。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
名前（姓）	認定の担当窓口の名前（姓）。担当窓口が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。

フィールド	説明
会社	認定の担当窓口の会社名。担当窓口が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
電子メール	認定の担当窓口の電子メールアドレス。担当窓口が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
電話	認定の担当窓口の電話番号。担当窓口が <b>Oracle CRM On Demand</b> で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
追加情報	
所有者	認定レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」『39ページ』を参照してください。
説明	認定レコードに関する追加情報。2,000 字まで入力できます。

## 認定リクエストのフィールド

「認定リクエスト」ページでは、認定をリクエストできます。「認定リクエスト」ページには、認定リクエストに関するすべての情報が表示されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要リクエスト情報	
認定	リクエスト中の認定の名前。このフィールドは必須です。
目標	認定をリクエストする目的（存在する場合）。
リクエスト日	リクエスト済み認定の日付。作成時には現在のシステム日付にデフォルト設定されますが、作成中および作成後に変更できます。
認定番号	認定番号。通常は一意ですが、 <b>Oracle CRM On Demand</b> では一意性は強制されません。
更新可能	認可された認定が更新可能であるかどうかを示します。
パートナー	認定をリクエストするパートナー社の名前。このフィールドは必須です。
認定日	認定がパートナー社に与えられた日付。



フィールド	説明
認定状況	認定リクエストの現在の状況。
失効日	与えられた認定が失効する日付。
追加情報	
所有者	認定リクエストレコードの現在の所有者。
説明	認定リクエストに関する追加情報。2,000 字まで入力できます。



# 8

## ライフサイエンス

---

Oracle CRM On Demand には、ライフサイエンスの情報、および製薬業のセールスプロセスを管理するために様々なレコードタイプが用意されています。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition では次のタブを使用できます。

**医学教育**：これらのページでは、医学教育のイベントとこれらのイベントへの招待者を管理します。

**担当者の都道府県免許**：これらのページでは、州（または他の司法管轄区域）の医師開業免許の詳細を記録し、セールス要員が提供したサンプルの署名を検証します。

**在庫期間**：これらのページでは、基準（たとえば、暫定監査カウント、最終監査カウント、調整の実行など）を計画および評価するためのセールス要員を編成します。

**サンプルトランザクション**：これらのページでは、様々なタイプのサンプルトランザクション（振替、通知、調整、支出、または提供のサンプルトランザクション）および関連トランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

**割当**：これらのページでは、サンプルをエンドユーザーに割り当て、サンプル製品の数量、およびサンプル製品を配布できる期間を追跡します。

**サンプルロット**：これらのページでは、サンプル製品のロット番号を追跡します。

**サンプル免責条項**：これらのページでは、サンプル製品の免責条項を作成、更新、および追跡します。

**メッセージプラン**：これらのページでは、メッセージプラン（セールスユーザーに対して PC またはタブレット PC を使用して実施されるプレゼンテーション）を管理します。

**メッセージプラン項目**：これらのページでは、メッセージプランを構成する項目を指定します。

**メッセージプラン項目関係**：これらのページでは、プライマリメッセージプラン項目をサポートするためのオプション情報を提供するプレゼンテーション項目を指定します。

## ライフサイエンスプロセス

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition を使用して、次のタスクを実行できます。

### 医学イベントの追跡

医学教育の各ページを使用して、医学教育イベントを計画および追跡します。医学教育イベントは、オフィスで医師が行うランチタイム講習のように簡易的なことも、シリーズ講習や全国営業会議のように複雑なこともあります。医学教育イベントの計画方法と追跡方法の詳細は、「[医学教育イベント](#)」『462ページ の"[医学教育](#)"参照 』」を参照してください。

## ビジネス計画

ビジネス計画の各ページは、製薬業のビジネス計画活動の基盤となります。取引先、担当者、および製品に対する目標を設定できます。これらの目標は、長期戦略計画、短期目標、階層取引先計画、主要なオピニオンリーダー計画、またはブランド計画にリンクできます。ビジネス計画の管理方法の詳細は、「[ビジネス計画](#) 『273ページ』」を参照してください。

## 担当者と取引先の詳細の取得およびセールスコールの計画

セールスコールに関する詳細情報は、「[担当者詳細](#)」ページおよび「[取引先詳細](#)」ページのコール活動部分を使用して取得および格納できます。これらのページには、コール活動のリストが示され、担当者または取引先に対するコール履歴が表示されます。「[担当者](#)」ページの使用の詳細は、「[担当者](#) 『210ページ』」を参照してください。「[取引先](#)」ページの使用の詳細は、「[取引先](#) 『189ページ』」および「[活動リストの使用](#) 『133ページ』」を参照してください。

## セールスコールの計画

セールス要員は、関連担当者および関連取引先の関係を確認することによって、取引先に対するコール前計画タスクを実行できます。担当者に対する最適なコール時刻および担当者の有効な医師免許も確認できます。この計画によって、セールス要員は次の内容を確認できます。

- 説明する製品
- 提供するサンプルまたはプロモーションアイテムの数
- セールスコールを完了するために取得する署名

これらのタスクの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』」、「[最適コール時刻の追跡](#) 『220ページ』」、「[担当者の州免許](#) 『468ページ』」、および「[大量コール計画](#) 『142ページ』」を参照してください。

## 規制ガイドラインに準拠するための顧客情報の取得

顧客訪問に関する次の情報を取得できます。

- 製品詳細
- 顧客に提供するサンプル
- 顧客が要求しているサンプル
- 顧客に提供するプロモーションアイテムまたは教育アイテム
- 説明するメッセージプラン
- メッセージ応答
- 取得する顧客署名

この情報は通常、食品医薬品局（FDA）、および他国の同様の機関の規制に準拠するために必要です。この情報は、担当者詳細レコードのコール活動リストページに格納できます。活動の各ページの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [カレンダー/活動](#) 『129ページ の"[カレンダー](#)および活動"参照』
- [活動リストの使用](#) 『133ページ』
- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』

## サンプルの管理

サンプル管理者は、セールス要員に対する在庫期間、割当レコード、サンプル在庫レコードの作成など、ビジネスプロセスを実行できます。セールス要員は、サンプル管理者の要求に応じて在庫監査レポートを作成し、在庫期間を処分または調整できます。さらに、在庫の調整、サンプルの振替（内部/外部）、およびサンプルの提供を実行できます。サンプルの提供では、支出トランザクションが作成されます。これらのタスクの詳細は、「[サンプルの管理](#) 『471ページ』」を参照してください。

## 顧客プレゼンテーションの管理

セールス組織およびマーケティング組織は、マルチメディアまたはグラフィックファイルコンテンツを管理し、メッセージプランを作成してフィールドセールス要員に配布できます。また、セールス組織は、顧客の応答に関する基準を自動的に取得しながら、顧客に合わせて調整したプレゼンテーションを実施できます。これらの基準は、分析のためにマーケティング組織に渡されます。**Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** は、オフラインのクライアントアプリケーションとともに使用します。クライアントは、顧客にプレゼンテーションを行い、顧客の応答の基準を取得するために必要です。プレゼンテーションのコンテンツおよびメッセージプランを管理するには、セールスプレゼンテーションソフトウェアである、パーソナライズコンテンツ配信（PCD）を使用します。PCDの詳細は、「[パーソナライズコンテンツ配信](#) 『535ページ』」を参照してください。

## 分析の管理

製薬会社内のセールス要員、マーケティング組織、管理チーム、または管理者チームは、**Oracle CRM On Demand Answers** 内で詳細な分析レポートを作成できます。コール履歴、医学教育イベント、および PCD には分析コンポーネントが用意されており、**Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** のこれらのエリアでの分析を管理できます。**Oracle CRM On Demand Answers** の使用方法の詳細は、「[ダッシュボード](#) 『1011ページ』」および「[レポート](#) 『711ページ』」を参照してください。

## 統合イベントとワークフローの作成

統合イベントは、次のライフサイエンスレコードタイプおよびライフサイエンス関連のレコードタイプでサポートされています。

- 活動
- ビジネス計画
- キャンペーン
- 担当者の都道府県免許
- 資金
- 資金リクエスト
- 在庫期間
- MDF リクエスト
- 医学教育イベント
- メッセージプラン
- 目標
- オーダー

- サンプル在庫
- サンプルロット
- サンプルトランザクション
- トランザクション項目

統合イベントとワークフロールールの詳細は、「統合イベントについて」および「ワークフロールールの作成」を参照してください。

## 活動アセスメントの実行

企業の管理者が活動アセスメントスクリプトを設定している場合、取引先または担当者について、タスク、アポイント、コールまたは予定コールのアセスメントを実行できます。アセスメントの詳細は、「アセスメントスクリプトの設定」および「[活動アセスメントスクリプトの使用](#) 『152ページ』」を参照してください。

## ライフサイエンスレコードタイプへのブックの追加

ブックは、次のライフサイエンスレコードタイプおよびライフサイエンス関連のレコードタイプでサポートされています。

- 割当
- ビジネス計画
- 在庫監査レポート
- 在庫期間
- 医学教育イベント
- 目標
- サンプルロット
- サンプルトランザクション

各レコードタイプのブックセクタで、ユーザーに対してデフォルトで表示されるブックを指定できます。詳細は、「ユーザーに対するレコードタイプ別のデフォルトブックの設定」を参照してください。ブック全般についての詳細は、「ブックの管理」を参照してください。

## 医学教育

医学教育イベントの各ページを使用して、医学教育イベントを計画および追跡します。

医学教育イベントは、オフィスで医師が行うランチタイム講習のように簡易的な場合も、またはシリーズ講習や全国営業会議のように複雑な場合もあります。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。医学教育イベントの追跡を担当しないユーザーの場合、「医学教育イベント」タブは使用不可になっています。

## 「医学教育イベントホームページ」の使用

医学教育イベントの管理は、「医学教育イベントホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「医学教育イベントホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

### 医学教育イベントの作成

医学教育イベントを作成するには、「最近表示された医療教育イベント（個人）」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[医学教育イベントのフィールド](#)『466ページ』」を参照してください。

### 医学教育イベントリストの使用

「医学教育イベントリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、医学教育イベントの標準のリストについて説明します。

医学教育イベントリスト	フィルター
医療教育イベント（全件）	イベント名に基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべてのイベント。
今月の医療教育イベント（全件）	「状態」が「有効」、「進行中」、「計画済み」のいずれかであり、「開始日」が今月のイベント。
現在の医療教育イベント（全件）	次の条件の両方を満たすイベント。 <div> <div></div> 「状態」が「有効」、「進行中」、「計画済み」である。 </div> <div> <div></div> 「開始日」が今日から 30 日、今日から 60 日後である。 </div>
Recently Created MedEd Events （最近作成された医学教育イベント）	作成日に基づいて並べ替えられたすべてのイベント。
Recently Modified MedEd Events （最近変更された医学教育イベント）	変更日に基づいて並べ替えられたすべてのイベント。
医療教育イベント（個人）	「所有者」フィールドに自分の名前を含む医学教育イベント。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された医学教育イベントの表示

「最近変更された医療教育イベント（個人）」セクションには、最近変更した医学教育イベントが表示されます。

## 医学教育イベント関連タスクの表示

「医学教育イベント関連タスク」セクションには、割り当てられたタスクが表示され、最初に日付ごと、次に優先順位ごとに並べ替えられます。また、次の情報も表示されます。

- **締切日**：従業員またはマネージャによって設定されるタスクの締切日。
- **矢印**：従業員またはマネージャによって設定されるタスクの優先度（「1-高」、「2-中」、または「3-低」など）。タスクの優先度は、矢印によって示されます。上矢印は高い優先度、矢印なしは中程度の矢印、下矢印は低い優先度を示しています。

**注**：企業の管理者が「優先順位」フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの「優先順位」フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- **主題**：タスクのタイトル。リンクをクリックしてタスクを確認します。
- **医学教育イベント**：このタスクに関連付けられている医学教育イベント。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## 「医学教育イベントホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「医学教育イベントホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 医学教育に関連するタスク
- Recently Created MedEd Events（最近作成された医学教育イベント）
- Recently Modified MedEd Events（最近変更された医学教育イベント）
- My Recently Created MedEd Events（最近作成された医学教育イベント（個人））
- My Recently Modified MedEd Events（最近変更された医学教育イベント（個人））
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを「医学教育イベントホームページ」で表示可能にできます）。

### 「医学教育イベントホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「医学教育イベントホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「医学教育イベントホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 「保存」をクリックします。

## 関連情報

医学教育イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。



- [医学教育イベント](#) 『462ページ の"[医学教育](#)"参照 』
- [医学教育イベントの管理](#) 『465ページ 』
- [医学教育のフィールド](#) 『466ページ の"[医学教育イベントのフィールド](#)"参照 』

## 医学教育イベントの管理

医学教育イベントの管理方法については、次のトピックを参照してください。

- [医学教育イベントへの招待者の追跡](#) 『465ページ 』

**注：**医学教育イベント機能は、**Oracle CRM On Demand** の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ 』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ 』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ 』
- [リストの使用](#) 『78ページ 』
- [レコードの使用](#) 『38ページ 』
- [レコードの所有権の移動](#) 『93ページ 』
- [レコードの削除/復元](#) 『112ページ 』

**注:**状態が [完了] の医学教育イベントは、編集または削除できません。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連情報

医学教育イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [医学教育イベント](#) 『462ページ の"[医学教育](#)"参照 』
- [医学教育イベントのフィールド](#) 『466ページ 』
- [\[医学教育イベントホームページ\] の使用](#) 『463ページ 』

## 医学教育イベントへの招待者の追跡

医学教育イベントへの招待者を追跡し、そのイベント招待についてのフィードバックを保存できます。

## 医学教育イベントへの招待者を追跡するには

- 1 医学教育イベントを選択します。  
医学教育イベントの選択方法について、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [医学教育イベント詳細] ページで、次の操作を行います。
  - [招待者] タイトルバーの [追加] をクリックして、イベントに招待者を追加します。  
注：[招待者] セクションをレイアウトに追加できます。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。
  - [招待者] タイトルバーの [編集] をクリックして、既存の招待者のセッション詳細、説明、状態を更新します。
- 3 [招待者] ページで、次の情報を更新します。
  - a 担当者名の横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
  - b [ルックアップ] ウィンドウで、新しい担当者を作成するか、または既存の担当者を選択して招待者として追加します。
  - c [招待者状況] ドロップダウンリストから状態を選択します。
- 4 レコードを保存します。

## 医学教育イベントのフィールド

[医学教育イベント編集] ページを使用して、医学教育イベントを追加したり、既存のイベントの詳細を更新したりできます。  
[医学教育イベント編集] ページには、イベントで使用可能なフィールドのすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>医学教育イベント詳細情報</b>	
名前	イベントの名前。50 文字まで。デフォルトでは、必須フィールド。
場所	100 文字に制限されます。
開始日	デフォルトは現在の日時です。デフォルトでは、必須フィールド。
終了日	デフォルトは、現在の日時の 1 時間後です。デフォルトでは、必須フィールド。
確認日	招待者宛てにイベントの確認を送付する目標日。
状態	医学教育イベントの状態。デフォルト値は、[有効] [取消済み]、[完了]、[進行中]、[無効化]、[計画済み] です。

フィールド	説明
タイプ	医学教育イベントのタイプ。 <b>30</b> 文字に制限されます。デフォルト値は、[CD_ROM プレゼンテーション]、[会議]、[病院表示]、[ジャーナルクラブ]、[昼食講習]、[ミーティング]、[ラウンド]、[セミナー]、[シンポジウム]、[ショー]、[取引] です。
予算	指定した通貨での予算。デフォルトは、システムの通貨に設定されています。通貨は、管理者が[活動通貨] フィールドを使用して設定します。このフィールドは、デフォルトのページレイアウトでは表示されませんが、管理者はカスタムレイアウトで表示できます。
最大出席者	このイベントに参加できる招待者の最大人数。
製品	イベント実施中に強調表示する必要がある製品。製品を選択することも、製品カテゴリを選択することもできますが、両方選択することはできません。  製品を追加するには、企業の管理者が[管理] に移動して[コンテンツ管理] をクリックします。
製品カテゴリ	イベント実施中ハイライトする必要がある製品カテゴリ。製品を選択することも、製品カテゴリを選択することもできますが、両方選択することはできません。  製品カテゴリを追加するには、企業の管理者が[管理] に移動して[コンテンツ管理] をクリックします。
CME 履修単位	このイベントでの CME (Continuing Medical Education) の履修単位数。
追加情報	
所有者	医学教育イベントレコードの所有者。  一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。  [所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが[レポート] ページや[ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの[詳細] ページに[所有者] フィールドまたは[ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があり、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 『39ページ』」を参照してください。
目標	<b>500</b> 文字に制限されます。デフォルトでは、必須フィールド。
セッション詳細	セッションの詳細。 <b>500</b> 文字に制限されます。
説明	<b>250</b> 文字に制限されます。

## 関連情報

医学教育イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [医学教育イベント](#) 『462ページ の"医学教育"参照 』
- [\[医学教育イベントホームページ\] の使用](#) 『463ページ 』

## 担当者の州免許

「担当者の都道府県免許」ページを使用して、担当者の州免許を作成、更新、および追跡します。

「担当者の都道府県免許」には、州（または他の司法管轄区域）の医師開業免許の詳細が記録されます。このページは、セールス要員（製薬のセールス要員など）が担当者（医師など）に提供したサンプルの署名を検証するために使用します。医師は常に州ごとに有効な免許を1つのみ保持します。司法管轄区域内における医師開業免許は更新されます。アメリカ合衆国以外での実装の場合、「都道府県」フィールドは必須ではありません。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。担当者の州免許情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「担当者の都道府県免許」タブは使用不可になっています。

## 「担当者の都道府県免許ホームページ」の使用

担当者の州免許レコードの管理は、「担当者の都道府県免許ホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「担当者の都道府県免許ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

## 担当者の州免許の作成

新しい担当者の州免許を作成するには、「最近変更された担当者の都道府県免許」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[担当者の州免許フィールド](#) 『470ページ』」を参照してください。

## 担当者の州免許リストの使用

「担当者の都道府県免許リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、担当者の州免許の標準リストについて説明します。

担当者の州免許リスト	フィルター
担当者の都道府県免許（全件）	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての担当者の州免許が表示されます。
最近変更された担当者の都道府県免許	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべての担当者の州免許が、変更日に基づいて並べ替えて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近の担当者の州免許の表示

[最近変更された担当者の都道府県免許] セクションには、最近表示した担当者の州免許が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示]をクリックします。

## [担当者の都道府県免許ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [担当者の都道府県免許ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された担当者の都道府県免許
- 最近変更された担当者の都道府県免許
- 最近作成された担当者の都道府県免許 (個人)
- 最近変更された担当者の都道府県免許 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [担当者の都道府県免許ホームページ] で表示可能にできます)。

### [担当者の都道府県免許ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [担当者の都道府県免許ホームページ] で、[レイアウトを編集]をクリックします。
- 2 [担当者の都道府県免許ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

## 担当者の州免許の管理

様々なレコードタイプに共通する、担当者の州免許を管理するには、次のタスクを実行します。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的

な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

関連する担当者の州免許情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者の州免許](#) 『468ページ』
- [\[担当者の都道府県免許ホームページ\] の使用](#) 『468ページ』
- [担当者の州免許フィールド](#) 『470ページ』

## 担当者の州免許フィールド

[担当者の都道府県免許編集] ページでは、担当者の州免許を追加したり、既存の担当者の州免許情報を更新できます。[担当者の都道府県免許編集] ページには、担当者の州免許に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[担当者の都道府県免許リスト] ページおよび[担当者の都道府県免許詳細] ページで担当者の州免許情報を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注:**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、担当者の州免許の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
担当者	この州免許レコードの担当者。通常は、医師または製薬関係の要員です。[ルックアップ] アイコンをクリックして、担当者を選択します。（必須）。
免許証番号	担当者の免許証番号（必須）。（必須）。
都道府県	免許証番号と関連付けられている、アメリカ合衆国の州または司法管轄区域。州を選択するには、ピックリストを使用します。たとえば、ニュージャージーの場合は [NJ] を選択します。  <b>注:</b> 司法管轄区域がアメリカ合衆国以外である場合、[都道府県] フィールドは必須ではありません。
失効日	免許が失効する日付 (MM/DD/YYYY)。たとえば、10/31/2009 などです。[カレンダー] アイコンを使用して失効日を選択します。
状態	免許の状態。[有効] または [無効] のいずれかです。  ■ <b>有効。</b> 州免許が検証済みの場合は、このフィールドを [有効] に設定します。 ■ <b>無効。</b> 州免許が不要になった場合は、このフィールドを [無効] に設定します。

## 関連情報

担当者の州免許の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者の州免許](#) 『468ページ』
- [\[担当者の都道府県免許ホームページ\] の使用](#) 『468ページ』
- [担当者の州免許の管理](#) 『469ページ』
- 有効な州免許がない担当者がサンプルを受領できる最大回数の設定

## サンプルの管理

ほとんどの主要製薬会社は、通常のフィールドセールス活動の一環として、医療の専門家に対して無料のサンプルを提供しています。アメリカ合衆国では、サンプルの配布は食品医薬品局（FDA）によって規制され、少なくとも年に 1 回は調整する必要があります。このトピックでは、Oracle CRM On Demand サンプル管理を使用して、サンプルおよびプロモーションアイテムの電子在庫を管理および保守する方法について説明します。管理者は、サンプル在庫を設定および保守でき、サンプルの配布、振替、受取り、差異、調整、在庫カウントを監視できます。エンドユーザーは、Oracle CRM On Demand のサンプル管理を使用して、サンプル在庫の電子在庫の追跡、サンプル振替の作成、サンプル振替の受取りの通知、調整のための在庫残高の調整を実行します。

Oracle CRM On Demand のサンプル管理では、サンプル管理者およびセールス要員は、組織のあらゆるレベルでサンプル提供を測定および監視できます。サンプル管理者のタスクとエンドユーザーのタスクの相違については、次のトピックを参照してください。

### サンプル管理のシナリオ

このトピックでは、サンプルを医療の専門家に配布するサンプル管理者およびセールス要員（エンドユーザー）が実行するプロセスを示す例について説明します。企業のビジネス要件によって、プロセスは異なる場合があります。

ある製薬会社が新製品を市場に投入しようとしています。サンプル在庫を設定するために、サンプル管理者は製品をデータベースに追加し、ロット番号を関連付け、サンプルをセールス要員に割り当て、マネージャとフィールドのセールス要員にサンプルを振り替えます。次に、セールス要員は、自分のデリトリリー内の医師を訪問し、新しいサンプルを提供します。1 か月後、各セールス要員は、自分の在庫を調整するように本社から要求されます。新しい在庫期間は、セールス要員が各在庫レコードの最終カウントを提供した後に開始します。調整の実行時に、セールス要員が在庫に差異があることに気付いたとします。セールス要員は、必要な修正を実行した後、正しい調整を実行し、在庫に「完了」および「調整済」のマークを付けます。

このシナリオのサンプル管理者には、自社のサンプル在庫を管理し、規則およびガイドラインに準拠していることを確認する責任があります。この役割では、サンプル管理者は、サンプルのマスター在庫を設定した後、サンプルを各エンドユーザーに振り替えます。エンドユーザーは出荷を受け取り、在庫の受取りまたは通知を送信します。受け取ったサンプルは、Oracle CRM On Demand により、各自の在庫カウントに自動的に記録されます。

このシナリオでは、セールス要員、セールス要員のマネージャ、およびサンプル管理者が、出荷数量と受取数量の差異を監視できます。

#### 管理者の手順

サンプル管理者は、次のタスクを実行するために、Oracle CRM On Demand でサンプル管理の管理権限が必要です。

- サンプルを製品として定義し、Oracle CRM On Demand データベースに追加します。企業の製品の設定方法については、「コンテンツ管理」を参照してください。



- 組織でロット番号を使用してサンプルを追跡している場合は、ロット番号を定義してサンプル製品に関連付けます。詳細については、「[サンプルロット](#) 『527ページ』」を参照してください。
- サンプルの在庫を設定します。サンプル在庫の各レコードによって、サンプル提供処理に適格として分類されている製品に関する情報がセールス要員に提供されます。詳細については、「[サンプル在庫](#) 『482ページ』」を参照してください。
- 割当を設定し、サンプルをセールス要員に割り当てます。割当レコードによって、サンプル提供コールの実行時に、セールス要員がクリニック、病院、または医師の担当者に配布するサンプル製品の提供期間が決まります。さらに、サンプルに関連付けられている制限（たとえば、1回のコールで提供を許可される最大数量）も定義されます。詳細については、「[割当](#) 『522ページ』」を参照してください。
- 在庫期間を設定します。在庫期間は、サンプルまたはプロモーションアイテムの移動の追跡が可能な定義期間です。管理者およびセールス要員は、在庫期間内の全初期カウント、暫定監査カウント、最終監査カウント、レポート、および調整を実行します。詳細については、「[在庫期間](#) 『473ページ』」を参照してください。
- サンプルをフィールドのエンドユーザーに振り替えます。詳細については、「[サンプル振替の作成](#) 『493ページ』」を参照してください。
- サンプル活動を監視します。監視する活動には、サンプル提供、従業員と本社間のサンプル振替、ユーザー在庫カウント、および在庫調整があります。詳細については、「[サンプル活動の監視](#) 『514ページ』」を参照してください。
- 電子署名を保存します。電子署名は Oracle CRM On Demand で取得され、Oracle CRM On Demand データベースに保存されます。署名の詳細は、「[電子署名の確認](#) 『511ページ』」を参照してください。

#### エンドユーザーの手順

エンドユーザーは、医療の専門家にサンプルを配布するセールス要員であり、次のタスクを実行します。

- サンプル在庫の受取り（サンプル振替）を通知します。詳細については、「[サンプル在庫の受取りの通知](#) 『484ページ』」を参照してください。
- サンプルを他のエンドユーザーに振り替えるか、または本社に戻します。セールス要員は、セールス要員間でサンプルを交換したり、サンプル（期限切れのサンプルなど）を本社に戻すことができます。詳細については、「[サンプル振替の作成](#) 『493ページ』」を参照してください。
- 訪問セールス中に顧客にサンプルを提供します。詳細については、「[セールスコール時のサンプルの提供](#) 『500ページ』」を参照してください。
- 必要に応じて暫定在庫カウントを実行します。詳細については、「[暫定在庫数のリクエスト](#) 『479ページ』」を参照してください。
- 必要に応じて在庫期間を処分します。詳細については、「[在庫期間の処分](#) 『480ページ』」を参照してください。
- 在庫調整を実行し、他のトランザクションを提出して、在庫レコードの差異を報告します。詳細については、「[サンプルトランザクションの調整](#) 『496ページ』」、「[\[紛失および発見\] サンプルトランザクションの作成](#) 『498ページ』」、および「[支出トランザクションの表示](#) 『498ページ』」を参照してください。
- 必要に応じて在庫を調整します。詳細については、「[在庫の調整プロセス](#) 『484ページ』」を参照してください。

#### サンプル管理の要件

次の要件が管理者およびエンドユーザーに適用されます。

- **管理者**：Oracle CRM On Demand でサンプルを管理するには、最初に製品を定義する必要があります。企業の製品の設定方法については、「コンテンツ管理」を参照してください。



- **エンドユーザー**：サンプルを提供するには、サンプルに対する関連割当レコードが必要です。また、サンプルの受取りを通知する必要があります。割当および通知の詳細は、「[割当](#) 『522ページ』」および「[サンプル在庫の受取りの通知](#) 『484ページ』」を参照してください。

**作業前の準備**：ユーザーの役割を確認します。

- すべての管理者手順を実行するには、ユーザーの役割に管理権限が割り当てられていて、[基本サンプル操作の有効化] 権限、[サンプル調整の有効化] 権限、および（必要な場合は）[署名] 権限が含まれている必要があります。
- すべてのエンドユーザー手順を実行するには、ユーザーの役割に、[基本サンプル操作の有効化] 権限と [サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

## 在庫期間

在庫期間の各ページを使用して、在庫期間を作成、更新、および追跡します。在庫期間は、サンプルアイテムやプロモーションアイテムのすべての移動（サンプルの提供、受取り、振替、および在庫調整）を追跡できるように定義した期間です。在庫期間は、顧客企業のサンプル管理者によって定義されます。在庫期間は、基準の計画と評価を介して、セールス要員を編成するために使用します。

サンプル管理者およびセールス要員は、初期カウント、暫定監査カウント、最終監査カウント、および調整をすべて在庫期間内で実行します。

- **初期カウント**：初期カウントは、セールス要員が新規在庫を受け取った時点で実行します。セールス要員は、受け取ったすべてのサンプルを実地でカウントし、所有するアイテムを通知する必要があります。詳細については、「[サンプル在庫の受取りの通知](#) 『484ページ』」を参照してください。
- **暫定監査カウント**：暫定監査カウントはサンプル管理者がいつでもリクエストできます。これは、在庫をカウントしてレポートするように求めるリクエストです。暫定監査カウントは通常、不正活動の疑いがある場合や在庫の追跡プロセスに問題があった場合に、特別なケースの監査として実行されます。これは、サンプル管理者向けのチェックポイントの役割を果たします。詳細については、「[暫定在庫数のリクエスト](#) 『479ページ』」を参照してください。
- **最終監査カウント**：最終監査カウントは、サンプル管理者がリクエストします。この場合は、在庫期間の終了が近づいているため、すべてのサンプルを計上する必要があります。セールス要員は、サンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。監査レポートを作成するセールス要員は、[在庫監査レポートホームページ] に移動し、新規の在庫監査レポートを作成します。セールス要員は、最終監査レポートを自動的に作成することもできます。詳細については、「[在庫期間の処分](#) 『480ページ』」を参照してください。
- **調整**：最終監査カウントの完了時に、セールス要員は在庫を調整する必要があります。この調整では、内部のサンプルトランザクションの追跡が、最終実地棚卸と比較されます。差異がある場合は記録されます。差異が存在しない場合は、調整に問題はなく、在庫期間に[調整済]のマークが付きます。詳細については、「[実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#) 『500ページ』」および「[在庫期間の調整](#) 『480ページ』」を参照してください。

**注**：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。在庫期間情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[在庫期間] タブは使用不可になっています。

## 在庫期間のタイプ

サンプル在庫の調整は1か月に1度発生する可能性があるため、Oracle CRM On Demand のサンプル管理では、サンプル管理者からリクエストがあるたびに調整を実行できます。最大限の柔軟性を提供するために、在庫期間には3つのタイプが用意されています。

次の表では、在庫期間のタイプについて説明します。

在庫期間	説明
有効	現在の期間。このタイプでは終了日が表示されず、調整も行われていません。サンプルトランザクションのタイプ（新規製品の追加など）を入力できます。それに応じて、在庫数が調整されます。
無効	過去の未調整の期間。終了日が表示されますが、調整は行われていません。在庫に対してサンプルトランザクションの任意のタイプ（新規製品を除く）を入力できます。それに応じて、在庫数が影響を受けます。Oracle CRM On Demand のデフォルトの設定では、無効期間が 1 つ提供されます。
調整済	過去の無効な期間。終了日が表示され、調整が正常に行われています。このロックされている在庫期間に対しては、トランザクションを実行できません。

サンプル管理に対する Oracle CRM On Demand のデフォルト設定では、未調整期間に対して有効な期間が 1 つと、無効な期間が 2 つの合計 3 つが提供されます。調整済在庫期間は複数設定できますが、開くことができる有効な在庫期間は、常に 1 つのみです。

## 「在庫期間ホームページ」の使用

在庫期間の管理は、「在庫期間ホームページ」から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連する在庫期間情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、「在庫期間ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

**作業前の準備：**在庫期間を使用するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

## 在庫期間の作成

在庫期間を作成できるのは、企業のサンプル管理者のみです。セールス要員は、在庫期間を作成できません。サンプル管理者は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition を使用するセールス要員ごとに最初の在庫期間を作成します。詳細については、「ユーザーの在庫期間の作成」および「[レコードの作成](#)『42ページ』」を参照してください。

## 在庫期間リストの使用

「在庫期間リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、在庫期間の標準のリストについて説明します。

在庫期間リスト	フィルター
在庫期間（全件）	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての在庫期間が表示されます。

在庫期間リスト	フィルター
最近変更された在庫期間	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべての在庫期間が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近の在庫期間の表示

[最近変更された在庫期間] セクションには、最近変更された在庫期間が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

## [在庫期間ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [在庫期間ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された在庫期間
- 最近変更された在庫期間
- 最近作成された在庫期間 (個人)
- 最近変更された在庫期間 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [在庫期間ホームページ] で表示可能にできます)。

### [在庫期間ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [在庫期間ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [在庫期間ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

## 関連情報

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#) 『473ページ』
- [在庫期間のフィールド](#) 『481ページ』
- [在庫期間の管理](#) 『476ページ』

## 在庫期間の管理

在庫期間を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) 『476ページ』
- [在庫期間へのサンプルトランザクションの追加](#) 『477ページ』
- [在庫期間へのブックの追加](#) 『478ページ』
- [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) 『478ページ』
- [暫定在庫数のリクエスト](#) 『479ページ』
- [在庫期間の処分](#) 『480ページ』
- [在庫期間の調整](#) 『480ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#) 『473ページ』
- [在庫期間のフィールド](#) 『481ページ』
- [\[在庫期間ホームページ\] の使用](#) 『474ページ』

## 在庫期間へのサンプル在庫の追加

サンプル管理者は、[サンプル在庫編集] ページを使用して、サンプル在庫明細項目をセールス要員の在庫期間に追加したり、既存のサンプル在庫明細項目の詳細を更新することができます。[サンプル在庫編集] ページには、サンプル在庫に関するすべての情報が表示されます。

セールス要員は、在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加したり、在庫期間からサンプル在庫明細項目を削除することはできません。ただし、セールス要員は、暫定監査カウントおよび最終監査カウントを実行する際に、在庫期間内にあるサンプル在庫明細項目の[実地棚卸] フィールドを編集する必要があります。監査カウントの詳細は、「[暫定在庫数のリクエスト](#) 『479ページ』」および「[在庫期間の処分](#) 『480ページ』」を参照してください。

**作業前の準備：** 在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### 在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、[サンプル在庫] セクションの[新規] をクリックします。
- 3 [サンプル在庫編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。次に、[保存] をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[サンプル在庫のフィールド](#) 『485ページ』」を参照してください。

**注：**この手順は、少数の製品を追加する場合に適しています。複数の在庫レコードを追加する場合は、（適切な在庫レコードで構成された）インポートファイルを作成し、企業の管理者に、そのデータを在庫期間にロードするように依頼してください。

## 関連トピック

関連するサンプル在庫情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫](#) 『482ページ』
- [サンプル在庫の管理](#) 『483ページ』
- [サンプル在庫のフィールド](#) 『485ページ』

## 在庫期間へのサンプルトランザクションの追加

[サンプルトランザクション編集] ページでは、サンプルトランザクション明細項目を在庫期間に追加したり、既存のサンプルトランザクション明細項目の詳細を更新することができます。[サンプルトランザクション編集] ページには、サンプルトランザクションに関するすべての情報が表示されます。

**作業前の準備：**在庫期間にサンプルトランザクションを追加するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### 在庫期間にサンプルトランザクションを追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、[サンプルトランザクション] セクションの[新規] をクリックします。
- 3 [サンプルトランザクション編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。[保存] をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#) 『515ページ』」を参照してください。

## 関連情報

関連するサンプルトランザクション情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#) 『490ページ』
- [\[サンプルトランザクションホームページ\] の使用](#) 『490ページ』

- [サンプルトランザクションの管理](#) 『492ページ』
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) 『515ページ』

## 在庫期間へのブックの追加

有効な在庫期間にブックを追加するには、次の手順を実行します。有効な在庫期間に追加したブックは、変更または削除できます。この手順は、ブックが在庫期間詳細ページに関連項目として表示されていることを前提としています。関連項目の表示方法の詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#)」を参照してください。

### 在庫期間にブックを追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、ページの [ブック] セクションの [追加] をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、在庫期間に追加するブックを選択し、[OK] をクリックします。  
ブックの詳細は、「[ブックの管理](#)」を参照してください。
- 4 必要に応じて、[処分] ボタンをクリックして在庫期間を処分します。

在庫期間がクローズされると、在庫監査レポートが生成され、新規在庫期間が作成されます。クローズされた在庫期間に添付されていたすべてのサンプル在庫情報およびブック情報は新規在庫期間および在庫監査レポートにコピーされます。詳細は、「[在庫期間の処分](#) 『480ページ』」を参照してください。

## 在庫期間に対する在庫監査レポートの作成

[在庫監査レポート編集] ページでは、在庫期間の在庫監査レポートを作成したり、既存の在庫監査レポートの詳細を更新することができます。[在庫監査レポート編集] ページには、在庫監査レポートに関するすべての情報が表示されます。

**作業前の準備：**在庫期間に対する在庫監査レポートを作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### 在庫期間に対する在庫監査レポートを作成するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、[在庫監査レポート] セクションの [新規] をクリックします。
- 3 [在庫監査レポート編集] ページで、必須フィールドに情報を入力し、[保存] をクリックします。  
このページの各フィールドの詳細は、「[在庫監査レポートのフィールド](#) 『488ページ』」を参照してください。

作成した在庫監査レポートは変更できません。生成された在庫監査レポートにエラーが示された場合は、最初に在庫を調整してエラーを訂正し、在庫調整を処理した後に、新規の在庫監査レポートを生成する必要があります。

## 関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫監査レポート](#) 『487ページ』
- [在庫監査レポートの管理](#) 『487ページ』
- [在庫監査レポートのフィールド](#) 『488ページ』

## 暫定在庫数のリクエスト

セールス要員は通常、帰社時に、在庫の実地棚卸を求められます。セールス要員は、暫定在庫数をリクエストします。この暫定在庫数を使用すると、各自のサンプルの在庫を監査し、その情報をサンプル管理者に提出できます。サンプル管理者は通常、在庫の実地監査の要件を発行します。暫定監査は、企業のガイドラインに基づいています。暫定監査カウントは通常、不正活動の疑いがある場合や在庫の追跡プロセスに問題があった場合に、特別なケースの監査として実行され、サンプル管理者向けのチェックポイントの役割を果たします。

実地棚卸は、有効な未調整の在庫期間中いつでも実行できます。暫定在庫数をリクエストしたときに考慮されるのは、有効な在庫期間のみです。

**作業前の準備：** 暫定在庫数をリクエストするには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### 暫定在庫数をリクエストするには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、監査を実行する在庫期間レコードを開きます。
- 2 各サンプル在庫明細項目の [実地棚卸] フィールドに値を入力します。  
[実地棚卸] フィールドに入力する値は、手元にある各製品の実地数量に対応している必要があります。
- 3 [暫定数] をクリックします。  
次の処理が実行されます。
  - [最終実地棚卸] フィールドの値が、現在の実地数量値より前の実地数量値を反映するように変更されます。これによって、古い実地棚卸と新規の実地棚卸を検証して比較できます。
  - 新規の在庫監査レポートが作成されます。このレポートには、現在の在庫からすべての明細項目がコピーされています。
  - 現在の在庫期間は開いたままの状態になります。

**注：** [暫定数] ボタンを使用できるのは、有効な在庫期間の場合のみです。



## 在庫期間の処分

在庫期間が終了すると、セールス要員はサンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。セールス要員は、在庫期間を処分することで最終監査数（製品別またはロット番号別）を提出します。在庫期間を処分すると、その在庫期間が終了し、在庫監査レポートの作成が起動します。処分できるのは、有効な在庫期間のみです。

在庫期間の処分は、「[在庫の調整プロセス](#)『484ページ』」でも重要なステップです。

**作業前の準備：**在庫期間を処分するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

### 在庫期間を処分するには

- 1 「在庫期間リスト」ページで、「開始日」フィールドをドリルダウンして、処分する在庫期間レコードを開きます。
- 2 各サンプル在庫明細項目の「実地棚卸」フィールドに値を入力します。  
「実地棚卸」フィールドに入力する値は、手元にある各製品の実地数量に対応している必要があります。
- 3 「処分」をクリックします。  
「処分」をクリックすると、次の処理が行われます。
  - ステップ 1 で開いた在庫期間は、終了日を割り当てられて終了し、古い在庫期間内のすべてのレコードが含まれた新規の在庫期間が作成されます。
  - 古い在庫期間の「実地棚卸」フィールド（サンプル在庫レコード）の値は、新規の在庫期間の「開始残高」フィールド（対応するサンプル在庫レコード）にコピーされます。
  - 失効していないすべてのサンプルが、古い在庫期間から新規の在庫期間にコピーされます。
  - 0（ゼロ）より大きい数量を持つ失効サンプルが、古い在庫期間から新規の在庫期間にコピーされます。
  - 古い在庫期間に関連付けられたすべてのブック情報は、新規在庫期間にコピーされます。
  - 在庫監査レポートが作成されます。古い在庫期間に関連付けられたすべてのサンプル在庫情報およびブック情報は、新規の在庫監査レポートにコピーされます。

**注：**「処分」ボタンをクリックしたときに、在庫期間の状態が有効でない場合、またはサンプル在庫レコードのいずれかの「実地棚卸」フィールドが空白である場合は、エラーメッセージが表示されます。

- 4 「在庫期間リスト」ページに戻り、ステップ 1 で開いた在庫期間レコードと同じレコードを開きます。

在庫監査レポートが、終了した在庫期間の子として作成されていることに注意してください。この在庫監査レポートには、在庫レコードのスナップショットと在庫期間終了時の最終実地棚卸が含まれています。在庫監査レポートとその関連レコードはロックされているため、変更できませんが、サンプル管理者向けの履歴監査証跡として残ります。

## 在庫期間の調整

セールス要員は、少なくとも年に 1 度各自のサンプルを調整する必要があります。調整は、1 年のうちの様々な時期に開始できますが、調整できるのは、終了している在庫期間のみです。在庫期間を完全に調整するには、その前に、在庫期間に関連付けられているすべてのトランザクションが完了している必要があります。

在庫期間の調整は、「[在庫の調整プロセス](#)『484ページ』」の最終ステップです。



**作業前の準備**：在庫期間を調整するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

### 在庫期間を調整するには

- 1 「在庫期間リスト」ページで、「開始日」フィールドをドリルダウンして、調整する在庫期間レコードを開きます。  
開く在庫期間は終了している必要があります。期間を調整できるのは、実地棚卸と、**Oracle CRM On Demand** によって算出された数量の間に差異がなく、かつ在庫期間に保留トランザクションがない場合のみです。
- 2 「調整」をクリックします。  
次の条件のいずれに該当する場合は、エラーメッセージが表示されます。
  - 状態が「進行中」のトランザクションが、在庫期間に関連付けられている場合。
  - 前の在庫期間が開いている場合。
  - 差異が許容範囲を超えている場合。現在、差異は **0（ゼロ）** に設定されています。
- 3 「在庫期間リスト」ページに戻り、ステップ 1 で開いた在庫期間レコードと同じレコードを開きます。調整が正常に実行されると、「調整済」フラグが選択されます。

**注**：期間中にサンプルを別のセールス要員に振り替えた場合や本社に戻した場合、エンドユーザーは、調整前に、振替トランザクションを作成する必要があります。また、モバイルユーザーは、在庫数を送信する前に、各自のローカルデータベースをサーバーデータベースと同期化する必要があります。この同期化が重要となるのは、モバイルユーザーが以前の期間または有効でない期間に受け取ったサンプルを記録している場合です。

## 在庫期間のフィールド

「在庫期間編集」ページでは、在庫期間を追加したり、既存の在庫期間の詳細を更新することができます。「在庫期間編集」ページには、在庫期間に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント**：在庫期間は、「在庫期間リスト」ページおよび「在庫期間詳細」ページで編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)」『68ページ』を参照してください。

**注**：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、在庫期間の一部のフィールドについて説明します。ほとんどのフィールドは、セールス要員には読み取り専用ですが、サンプル管理者は編集できます。「有効」フィールドと「調整」フィールドは、在庫期間が完了しているか、調整済みであるかに応じて、**Oracle CRM On Demand** によって自動的に設定されます。

フィールド	説明
開始日	この在庫期間の開始日。
終了日	この在庫期間が失効する日付。
有効	このチェックボックスは、 <b>Oracle CRM On Demand</b> によって自動的に設定され、在庫期間が有効であるか、終了しているかを示します。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オンの場合、この在庫期間は現在有効です。処理のために、現在提供されているすべてのサンプルアイテムとプロモーションアイテムで、この有効な在庫期間が使用されています。</li> <li>■ オフの場合、この在庫期間は完了しているか、処分されていて、無効です。</li> </ul> <p>詳細は、「<a href="#">在庫期間の処分</a>『480ページ』」を参照してください。</p>
所有者	在庫期間の所有者。
作成	この在庫期間を作成した日付とユーザー。
変更	この在庫期間を最後に変更した日付とユーザー。
調整済	<p>このチェックボックスは、<b>Oracle CRM On Demand</b> によって自動的に設定されます。この在庫期間中に、調整プロセスが正常に実行されたかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ オンの場合、この在庫期間は差異がなく完全に調整されていて、無効でロックされています。</li> <li>■ オフの場合、この在庫期間は正常に調整されていません。</li> </ul> <p>詳細については、「<a href="#">在庫期間の調整</a>『480ページ』」を参照してください。</p>

## 関連トピック

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#)『473ページ』
- [在庫期間の管理](#)『476ページ』
- [\[在庫期間ホームページ\]の使用](#)『474ページ』

## サンプル在庫

サンプル在庫の各ページを使用して、サンプル在庫レコードを作成、更新、および追跡します。

サンプル在庫レコードは、セールス要員に、サンプル提供の対象として分類されている製品を示します。サンプル管理者は製品を承認し、セールス要員に数量を割り当てます。セールス要員は、検証済みの医師、クリニック、病院施設に配布するまでサンプルを保持できます。サンプル在庫レコードは、製品レベルまたはサンプルのロットレベルで定義できます。特定の担当者に配布可能な数量に関するルールは、該当する製品サンプルの割り当てレコードに保持されています。セールスコールの実行プロセスおよびサンプルアイテムやプロモーションアイテムの提供は、割り当てレコードとサンプル在庫レコードによって追跡されます。

## サンプル在庫レコードの追跡プロセスについて

サンプル管理者がフィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷した場合、セールス要員はそのサンプル在庫の受取りを通知する必要があります。セールス要員は、サンプル在庫を実地に受け取ってカウントし、数量を通知する必要があります。このプロセスは、サンプル在庫追跡プロセスの起点であり、最終的な結果は、在庫期間終了時の在庫調整となります。

在庫期間中に、セールス要員は、サンプル管理マネージャから在庫の監査を要求される場合があります。この場合、セールス要員は、サンプル在庫レコードを使用して、在庫監査レポートを生成します。在庫期間の終了時には、在庫がカウントされてサンプル在庫レコードに保持され、残りの在庫は新規の在庫期間にコピーされます。在庫期間の調整によって、在庫が、各製品のトランザクションレコードの処理で取得した計算結果と一致することが確認されます。在庫期間を調整済みとするには、すべてのレコードが一致している必要があります。

## サンプル在庫の管理

サンプル在庫を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫の累積合計の計算](#) 『483ページ』
- [サンプル在庫の受取りの通知](#) 『484ページ』
- [在庫の調整プロセス](#) 『484ページ』
- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) 『476ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

関連するサンプル在庫情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫](#) 『482ページ』
- [サンプル在庫のフィールド](#) 『485ページ』

## サンプル在庫の累積合計の計算

在庫期間のはじめに、セールス要員は、 $n$  数量の  $x$  製品を指定できます。在庫期間中に、セールス要員は、様々なトランザクションタスク（振替（内部）、振替（外部）、サンプルの提供、調整、および通知）を実行します。 $x$  製品の累積カウントは、各トランザクションタスクの開始時と完了時に、**Oracle CRM On Demand** によって更新されます。

**Oracle CRM On Demand** では、サンプルトランザクション活動に基づいてセールス要員の在庫残高を計算し、すべての製品に関する現在のカウントのレコードを保持します。セールス要員の在庫残高を計算するために、**Oracle CRM On Demand** では、各在庫期間の開始時に  $x$  製品の数量を取得し、次の処理を実行します。

- 出荷通知による加算。
- [振替（内部）] タイプのサンプルトランザクションの加算。

- [振替 (外部)] タイプのサンプルトランザクションの減算。
- [支出] タイプのサンプルトランザクション (サンプル提供トランザクション) の減算。
- [返却] タイプのサンプルトランザクションの減算。
- [在庫調整] タイプと数量フィールドの値に基づいたサンプルトランザクションの加算または減算。紛失、盗難、人によるエラーを示すために負の数値を使用できます。

**作業前の準備：**サンプル在庫の累積カウントを表示するには、[サンプル在庫詳細] ページと [サンプル在庫編集] ページに [システム数] フィールドが表示されている必要があります。このフィールドは、デフォルトでは表示されていないため、サンプル管理者に連絡して、サンプル在庫ページのフィールド設定を依頼してください。フィールド管理方法の詳細は、「レコードタイプ別の [アプリケーションカスタマイズ] ページ」を参照してください。

### 最終実地棚卸で数量を表示するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、[サンプル在庫] セクションに移動します。

各サンプル在庫明細項目の [最終実地棚卸] フィールドの値は、最終在庫監査レポートが実行されたときの在庫の数量を示しています。[システム数] フィールドには、本社がセールス要員に振り替えた最初のサンプル数量が表示されます。このページの各フィールドの詳細は、「[サンプル在庫のフィールド](#) 『485ページ』」を参照してください。

## サンプル在庫の受取りの通知

サンプル管理者がフィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷した場合、エンドユーザーがサンプルを交換した場合、またはエンドユーザーが本社にサンプルを戻した場合、そのトランザクションの受取人は、サンプル在庫の受取りを通知する必要があります。受取人は、サンプル在庫を実地に受け取ってカウントし、数量を通知する必要があります。このステップは、サンプル在庫追跡の起点であり、最終的な結果は、期間終了時のサンプル在庫調整となります。

Oracle CRM On Demand のサンプル管理では、[サンプル振替の作成](#) 『493ページ』プロセスを介したサンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。サンプルが受取人に転送されると、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。その後、Oracle CRM On Demand で受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替のすべてまたは一部の受取りを通知できます。詳細については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル振替の完全受取りの通知](#) 『494ページ』
- [サンプル振替の一部受取りの通知](#) 『495ページ』

**作業前の準備：**サンプル在庫の受取りを通知するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

**注：**エンドユーザーがサンプル在庫の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、Oracle CRM On Demand によって作成されます。

## 在庫の調整プロセス

このトピックでは、在庫の調整方法について説明します。

**作業前の準備：**次の操作を実行します。

- ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。
- 次の要件を満たします。
  - 以前の在庫期間が調整済みであることの確認。ユーザーは、以前の在庫期間を年代順に調整する必要があります。この要件が問題になるのは、企業の設定で、無効な未調整の期間が複数許可されている場合のみです。
  - 在庫振替の受取りの通知。ユーザーは、受け取ったすべてのサンプル在庫の出荷通知を送信する必要があります。
  - 振替対象サンプルの振替トランザクションの作成。ユーザーは、別のセールス要員に振り替えるサンプルまたは本社に戻すサンプルに対して振替トランザクションを作成する必要があります。
  - モバイルユーザーによるサーバーデータベースとの同期化（必須）。モバイルユーザーは、在庫数を送信する前に、各自のローカルデータベースをサーバーデータベースと同期化する必要があります。この要件が重要となるのは、モバイルユーザーが以前の期間に受け取ったサンプルを記録している場合です。

## 在庫の調整時に適用される制限

次の制限に注意してください。

- 振り替えられたサンプルおよび受け取ったサンプルの数は、それらのレコードが送信されるまで在庫数に反映されません。
- 実地棚卸数と電子棚卸数の在庫の間に差異がある場合、在庫期間は調整できません。差異がある場合、ユーザーは、訂正してから期間を調整する必要があります。

在庫を調整するには、次のタスクを実行します。

- 1 [在庫期間の処分](#) 『480ページ』
- 2 [実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#) 『500ページ』
- 3 [在庫期間の調整](#) 『480ページ』

## サンプル在庫のフィールド

「サンプル在庫編集」ページでは、新規のサンプル在庫レコードを在庫期間に追加したり、既存のサンプル在庫レコードの詳細を更新することができます。「サンプル在庫編集」ページには、サンプル在庫に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：**「サンプル在庫リスト」ページおよび「サンプル在庫詳細」ページでサンプル在庫を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプル在庫の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
サンプル	このサンプル在庫レコードに関連付けられている製品。  <b>注：</b> 新規サンプル在庫レコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリタイプが「提供サンプル」の製品）のみで

フィールド	説明
	す。
ロット番号	<p>選択したサンプル製品に関連付けられているロット番号。このフィールドはオプションです。</p> <p><b>注：</b> サンプル在庫レコードを追加または更新するときに、サンプルロットを選択するには、[ルックアップ] アイコンをクリックします。選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオン of サンプルロット）のみです。サンプルロットの詳細は、「<a href="#">サンプルロット</a> 『527ページ』」および「<a href="#">サンプルロットのフィールド</a> 『529ページ』」を参照してください。</p>
開始残高	在庫期間のはじめに、本社から受け取った最初の数量。
最終実地棚卸	最終在庫監査レポートを実行したときの在庫数量。
実地棚卸	<p>手持残高の実地棚卸。この値はセールス要員が入力します。</p> <p><b>注：</b> このフィールドは、セールス要員が変更できる唯一のフィールドです。</p>
システム数	<p>本社からセールス要員に振り替えられた最初の数量。サンプル在庫の累積カウンターの表示方法については、「<a href="#">サンプル在庫の累積合計の計算</a> 『483ページ』」を参照してください。</p> <p><b>注：</b> デフォルトでは、[システム数] フィールドは、[サンプル在庫詳細] ページと [サンプル在庫編集] ページに表示されないため、サンプル管理者に連絡して、サンプル在庫ページのフィールド設定を依頼してください。</p>
差異	<p>[実地棚卸] フィールドの値と [最終実地棚卸] フィールドの値の差異。</p> <p>このフィールドは、在庫期間が処分されたときに、Oracle CRM On Demand によって自動的に挿入されます。詳細については、「<a href="#">在庫期間の処分</a> 『480ページ』」を参照してください。</p>
ロット番号: 失効日	サンプルの失効が設定されている日付。この日付は、サンプル在庫レコードの追跡にサンプルロットを使用する場合に関連します。
ロット番号: 締め日	サンプルが失効する計算済みの日付。ロット番号の締め日の計算式は、失効日-短日の日数=締め日です。
作成	このサンプル在庫レコードを作成した日付、タイムスタンプ、およびユーザー。
変更	このサンプル在庫レコードを最後に変更した日付、タイムスタンプ、およびユーザー。

## 関連情報

サンプル在庫の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫](#) 『482ページ』
- [サンプル在庫の管理](#) 『483ページ』
- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) 『476ページ』

## 在庫監査レポート

在庫監査レポートの各ページを使用して、在庫監査レポートを作成および追跡します。

在庫監査レポートは、セールス要員が在庫期間の暫定または最終監査カウントを作成すると、**Oracle CRM On Demand** によって生成されます。管理者およびセールス要員は、事前送信した在庫数（暫定期間および最終処分期間）を [在庫監査レポートリスト] ページに表示できます。

在庫監査レポートは、サンプルのコンプライアンス管理者が、サンプルがそれぞれのセールス要員によって適切に配布されていることを確認するための有用なツールです。コンプライアンス管理者は、在庫監査レポートを使用して、特定の規制上の要件を年間を通して満たすことができます。作成された在庫監査レポートは変更できません。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。在庫監査レポート情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[在庫監査レポート] タブは使用不可になっています。

## 在庫監査レポートの管理

在庫監査レポートを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [暫定在庫数のリクエスト](#) 『479ページ』。暫定監査カウントは、在庫をカウントし、在庫監査レポートを生成するためのリクエストです。
- [在庫期間の処分](#) 『480ページ』。エンドユーザーは、サンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。在庫期間を処分すると、最終在庫監査レポートが自動的に作成されます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) 『110ページ』

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫監査レポート](#) 『487ページ』
- [在庫監査レポートのフィールド](#) 『488ページ』
- [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) 『478ページ』



## 在庫監査レポートのフィールド


「在庫監査レポートリスト」ページでは、在庫監査レポートのレコードを表示できます。作成または生成された在庫監査レポートは、修正または変更できません。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、在庫監査レポートの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要在庫監査レポート情報</b>	
タイプ	<p>在庫監査レポートのタイプ。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>処分在庫数：</b> このタイプの在庫監査レポートでは、各サンプルの最終実地棚卸をカウントして記録することで、在庫期間が処分されます。処分できるのは、有効な在庫期間のみです（詳細については、「<a href="#">在庫期間の処分</a> 『480ページ』」を参照）。</li> <li>■ <b>暫定在庫数：</b> このタイプの在庫監査レポートでは、実地棚卸が、有効で未調整の在庫期間内の任意の時点でカウントされます。暫定在庫数をリクエストしたときに考慮されるのは、有効な在庫期間のみです。（詳細については、「<a href="#">暫定在庫数のリクエスト</a> 『479ページ』」を参照）。</li> </ul>
状態	<p>在庫監査レポートの状態はレコードの状態を示し、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>進行中：</b> 在庫監査レポートの最初の状態。</li> <li>■ <b>提出済み：</b> 在庫監査レポートは、セールス要員によって検討され、承認のために各自のマネージャに提出されています。</li> <li>■ <b>拒否：</b> 在庫監査レポートは、セールス要員のマネージャによって検討され、未完了または不正確として拒否されています。</li> <li>■ <b>承認：</b> 在庫監査レポートは、セールス要員のマネージャによって検討され、在庫の有効な会計処理として受け入れられています。</li> <li>■ <b>取消済み：</b> 在庫監査レポートは、承認プロセスに従っていないため、取り消されています。</li> </ul>
理由	<p>在庫監査レポートが必要な理由。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>年間：</b> 過去 1 年間の標準の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。</li> <li>■ <b>年間 - 処分：</b> 年間の標準の処分在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。</li> <li>■ <b>事由：</b> サンプル管理者のリクエストにより、特別な目的での暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。</li> <li>■ <b>事由 - 処分：</b> サンプル管理者のリクエストにより、予想在庫期間外での処分在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。</li> <li>■ <b>特別 - 暫定：</b> サンプル管理者により、特別の目的で在庫監査レポートを生成する場合は、このオプションを選択します。</li> </ul>



フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>毎週 - 暫定</b>：過去 1 週間の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。</li> <li>■ <b>毎月 - 暫定</b>：過去 1 か月の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。</li> <li>■ <b>終了 - 処分</b>：セールス要員が担当を終了し、別のパーティが残りの在庫をカウントする場合は、このオプションを選択します。</li> </ul>
コメント	在庫監査レポートに関して入力された追加のコメント。
レポート日	レポートが生成された日付。
完了日	レポートが最終承認を取得した日付。
添付資料	<p>このフィールドがページに表示される場合は、在庫監査レポートにファイルを添付できます。このフィールドには、[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンが最初に表示されます。</p>  <p>[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンをクリックして、アップロードするファイルを選択すれば、在庫監査レポートにファイルを添付できます。</p> <p>ファイルがアップロードされてレコードが保存されると、[レコード詳細] ページの [添付資料] フィールドに、添付ファイルの名前とサイズが表示されます。[レコード編集] ページのこのフィールドにも、ペーパークリップアイコンおよびファイルの削除に使用できる [X] アイコンが表示されます。</p> <p>各在庫監査レポートのレコードに添付できるファイルは 1 つのみです。</p> <p>[添付資料] フィールドを使用してレコードにファイルを添付する手順およびファイルサイズとファイルタイプの制限については、「<a href="#">添付資料フィールドを使用したレコードへのファイルの添付</a>」を参照してください。</p>
<b>主要在庫期間情報</b>	
在庫期間	監査レポートが関連付けられている在庫期間。
所有者	在庫監査レポートを実行し、在庫レコードを所有するセールス要員。
作成	レポートを生成したユーザー、日付、およびタイムスタンプ。
変更	レポートを承認または拒否したユーザー、日付、およびタイムスタンプ。

## 関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫監査レポート](#) 『487ページ』

- [在庫監査レポートの管理](#) 『487ページ』
- [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) 『478ページ』

## サンプルトランザクション

サンプルトランザクションの各ページを使用して、サンプルトランザクション、およびサンプルの関連トランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

サンプルトランザクションは、サンプルの振替、受取り、サンプルの提供、または在庫調整を行うためのレコードです。Oracle CRM On Demand では、サンプルトランザクションを追跡できるように、各サンプルトランザクションレコードに一意的識別子が割り当てられます。サンプルトランザクションを作成すると、サンプルおよびプロモーションアイテムの移動をすべてレポートして、在庫期間の終了時に調整できます。さらに、在庫期間中は在庫製品の現在の個数を保守できます。各サンプルトランザクションレコードは、1 つ以上の明細項目エントリ（トランザクション項目）から構成できる単一のトランザクションを表します。トランザクションは、トランザクション日に応じて適切な在庫期間に関連付けられます。すべてのサンプル提供およびプロモーションアイテム提供活動によって、支出トランザクション（サンプル提供トランザクション）が生成されます。在庫を本社とセールス要員との間で振り替えると、次の 2 つのレコードが生成されます。

- 送出側エンティティ用の振替（外部）のトランザクションレコード
- サンプル受取側エンティティ用の振替（内部）のトランザクションレコード

セールス要員または本社は、調整トランザクションを作成することにより、在庫の差異が、紛失、盗難、返却、発見、または人によるエラーのどれによるものかを明確にできます。サンプルトランザクションの状態が「提出済み」の場合は、トランザクション情報を変更できません。変更が必要な場合は、新規のトランザクション調整を生成する必要があります。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。サンプルトランザクション情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「サンプルトランザクション」タブは使用不可になっています。

## 「サンプルトランザクションホームページ」の使用

サンプルトランザクションの管理は、「サンプルトランザクションホームページ」から開始します。

**注：**企業の管理者は、「サンプルトランザクションホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

**作業前の準備：**サンプルトランザクションを使用するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。

## サンプルトランザクションの作成

新しいサンプルトランザクションを作成するには、「最近変更されたサンプルトランザクション」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[サンプルトランザクションのフィールド](#) 『515ページ』」を参照してください。

次のタイプのサンプルトランザクションを作成できます。

- 「送信済み」トランザクション：詳細は、「[サンプル振替の作成](#) 『493ページ』」を参照してください。

■ **【調整】トランザクション**：詳細は、「[サンプル振替の調整](#)」『496ページ』の"[サンプルトランザクションの調整](#)"参照』を参照してください。

■ **【紛失および発見】トランザクション**：詳細は、「[【紛失および発見】サンプルトランザクションの作成](#)」『498ページ』を参照してください。

次のタイプのサンプルトランザクションは作成できません。これらのサンプルトランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供すると、**Oracle CRM On Demand** によって自動的に生成されます。

■ **【支出】トランザクション**：支出トランザクションは表示できます。支出トランザクションの変更が必要な場合は、新規の在庫調整トランザクションを作成する必要があります。詳細は、「[支出トランザクションの表示](#)」『498ページ』を参照してください。

■ **受取りトランザクション**：エンドユーザーは、サンプルの受取りを通知する必要があります。セールス要員がエンドユーザーに出荷したサンプル数とエンドユーザーが受け取ったサンプル数が異なる場合、セールス要員は在庫調整トランザクションを作成して、差異を記録する必要があります。詳細は、「[サンプル在庫の受取りの通知](#)」『484ページ』を参照してください。

## サンプルトランザクションリストの使用

「サンプルトランザクションリスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。このフィルター済みリストは、一度に作業するレコード数を制限するためのレコードのサブセットまたはグループです。**Oracle CRM On Demand** には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、サンプルトランザクションの標準のリストについて説明します。

サンプルトランザクションリスト	フィルター
サンプルトランザクション (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
調整トランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「在庫調整」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
支出トランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「支出」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
差異トランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、状況が「処理済 (差異あり)」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
紛失トランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「在庫調整」で理由が「紛失」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
受取りトランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「振替 (内部)」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
「最近変更されたサンプルトランザクション」	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべてのサンプルトランザクションが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。
送信済みトランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「振替 (外部)」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近のサンプルトランザクションの表示

[最近変更されたサンプルトランザクション] セクションには、最近変更されたサンプルトランザクションが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

### [サンプルトランザクションホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [サンプルトランザクションホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプルトランザクション
- [最近変更されたサンプルトランザクション]
- 最近作成されたサンプルトランザクション (個人)
- 最近変更されたサンプルトランザクション (個人)

### [サンプルトランザクションホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクションホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

## 関連トピック

サンプルトランザクションの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#) 『490ページ』
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) 『515ページ』
- [サンプルトランザクションの管理](#) 『492ページ』

## サンプルトランザクションの管理

サンプルトランザクションを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル振替の作成](#) 『493ページ』
- [サンプル振替の完全受取りの通知](#) 『494ページ』

- [サンプル振替の一部受取りの通知](#) 『495ページ』
- [サンプルトランザクションの調整](#) 『496ページ』
- [\[紛失および発見\] サンプルトランザクションの作成](#) 『498ページ』
- [支出トランザクションの表示](#) 『498ページ』
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) 『499ページ』
- [実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#) 『500ページ』
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) 『500ページ』
- [電子署名の確認](#) 『511ページ』
- [サンプル活動の監視](#) 『514ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) 『110ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

- [サンプルトランザクション](#) 『490ページ』
- [\[サンプルトランザクションホームページ\] の使用](#) 『490ページ』
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) 『515ページ』
- [トランザクション項目のフィールド](#) 『519ページ』

## サンプル振替の作成

サンプル振替は、タイプが[振替 (外部)] または[返却] の送信済みトランザクションです。サンプル振替は、製品サンプルを企業内で交換するたびに作成します。この手順は、次のユーザーが実行できます。

- フィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷するサンプル管理者
- 別のエンドユーザーとサンプルを交換するエンドユーザー
- サンプルを本社に返すエンドユーザー

Oracle CRM On Demand 内でサンプル振替が送信されると、受取人はタイプが [振替 (内部)] のサンプル振替を受け取ります。受取人からトランザクションの受取りが通知されると、Oracle CRM On Demand では在庫数に新しい在庫を入力し、送信者の在庫レコードから在庫項目を減らします。

**作業前の準備：** サンプル振替を作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

#### 振替 (外部) または返却のレコードを作成するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクション編集] ページで、[トランザクションタイプ] を [振替 (外部)] または [返却] に設定します。
  - **振替 (外部)：** サンプルを自分のところから他のユーザーに振り替えていることを示します。
  - **返却：** サンプルを本社に返却していることを示します。通常、サンプルを返却するのは、期限切れになったり破損品のために破棄する必要がある場合です。
- 3 状態を [進行中] に設定します。
- 4 振替先フィールドに、サンプルを受け取る人物の名前を入力します。
- 5 必要に応じて、[サンプルトランザクション編集] ページの残りのフィールドを入力し（詳細は「[サンプルトランザクションのフィールド](#)」『515ページ』」を参照）、[保存] をクリックします。
- 6 「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#)」『499ページ』」の説明に従って、トランザクション項目の明細項目を少なくとも 1 つ追加します。
- 7 レコードに関連付けられているブックを必要に応じて追加または変更します。
- 8 [提出] をクリックします。

エラーがない場合は、振替 (外部) または返却のトランザクションレコードの状態が [運送中] に変更されます。さらに、Oracle CRM On Demand では、トランザクションタイプが [振替 (内部)] で状態が [運送中] の新規の受取りトランザクションレコードが自動的に作成されます。

振替 (外部) または返却のトランザクションに関連付けられたすべてのブック情報が、新規の受取りトランザクションにコピーされます。

新規の受取りトランザクションレコードは、振替 (外部) または返却トランザクションレコードからトランザクション項目の明細項目をすべて継承します。

## サンプル振替の完全受取りの通知

Oracle CRM On Demand では、サンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。詳細については、「[サンプル振替の作成](#)」『493ページ』」を参照してください。サンプルが送られてきたら、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。通知されると、Oracle CRM On Demand では、受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替の完全受取りを通知することも（次の手順を参照）、サンプル振替の一部受取りを通知することもできます（「[サンプル振替の一部受取りの通知](#)」『495ページ』」を参照）。

エンドユーザーがサンプル振替の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、**Oracle CRM On Demand** によって作成されます。

**作業前の準備：** サンプル振替の受取りを通知するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### サンプル振替の完全受取りを通知するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、[受取りトランザクション] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、通知するトランザクションを開きます。  
開くトランザクションは、タイプが [振替 (内部)] で、状況が [運送中] である必要があります。
- 3 トランザクションの詳細を確認し、[トランザクション項目] セクションの受取り数フィールドに、受け取ったサンプル製品の数を入力します。  
[出荷数量] フィールドに、出荷済み項目の数量が表示されます。このフィールドは読み取り専用です。
- 4 [認識] をクリックします。

受取り数と出荷数に差異がない場合、トランザクションの状態は [処理済み] に変更され、ユーザーはサンプル振替の完全受取りを通知したことになります。

受取り数と出荷数に差異がある場合は、差異のあるままでトランザクションを終了するか、状態を [一部受取り] にしてトランザクションを開いたままにできます。詳細については、「[サンプル振替の一部受取りの通知](#) [495ページ]」を参照してください。

**注：** エンドユーザーがサンプルの受取りを通知するまで、サンプル振替の数量はエンドユーザーの在庫数に表示されません。

## サンプル振替の一部受取りの通知

**Oracle CRM On Demand** では、サンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。詳細については、「[サンプル振替の作成](#) [493ページ]」を参照してください。サンプルが送られてきたら、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。通知されると、**Oracle CRM On Demand** では、受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替の完全受取りを通知することも（「[サンプル振替の完全受取りの通知](#) [494ページ]」を参照）、サンプル振替の一部受取りを通知することもできます（次の手順を参照）。

エンドユーザーがサンプル振替の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、**Oracle CRM On Demand** によって作成されます。

**作業前の準備：** サンプル振替の受取りを通知するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。



### サンプル振替の一部受取りを通知するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、[受取りトランザクション] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、通知するトランザクションを開きます。  
開くトランザクションは、タイプが [振替 (内部)] で、状態が [運送中] である必要があります。
- 3 トランザクションの詳細を確認し、[トランザクション項目] セクションの受取り数フィールドに、受け取ったサンプル製品の数を入力します。  
[出荷数量] フィールドに、出荷済み項目の数量が表示されます。このフィールドは読み取り専用です。
- 4 [認識] をクリックします。  
受取り数と出荷数に差異がある場合は、振替数に差異があることを示すエラーメッセージが表示されます。
- 5 次の該当する操作を行います。
  - 差異があるままでトランザクションを閉じる場合は、[OK] をクリックします。  
この場合、Oracle CRM On Demand では、状態が [処理済 (差異あり)] の差異トランザクションが自動的に生成されます。
  - トランザクションを [一部受取り] の状態にして開いておく場合は、[取消] をクリックします。  
受取り数と出荷数に差異がない場合、トランザクションの状態は [処理済み] に変更され、ユーザーはサンプル振替の完全受取りを通知したことになります。

**注：**エンドユーザーがサンプルの受取りを通知するまで、サンプル振替の数量はエンドユーザーの在庫数に表示されません。

## サンプルトランザクションの調整

セールス要員は、在庫を追跡し、調整の間、各サンプルの状況が明確であるようにする必要があります。サンプル管理者およびエンドユーザーは、調整機能を使用して過去のサンプルトランザクション（すでに処理済みのトランザクション）を調整することによって、サンプルの在庫数を調整できます。過去のサンプルトランザクションを調整する一般的な理由は、製品の紛失、盗難、カウントエラー、またはデータ入力エラーなどです。任意のタイプのサンプルトランザクション（振替、紛失、盗難、受取り、サンプル提供（支出）など）に対して、製品を追加したり数量を調整することができます。調整機能を使用して、サンプル管理者レコードの元の数量を、セールス要員が行った実地棚卸の数量に調整します。

トランザクション状態が [処理済み] の任意のタイプのトランザクションはすべて調整可能です。既存のトランザクションが処理された後は、再度そのトランザクションを調整することはできません。新規の在庫調整レコードを作成する必要があります。詳細は、次のトピックを参照してください。

- [既存の在庫調整レコードの調整](#) 『496ページ』
- [新規の在庫調整レコードの作成](#) 『497ページ』

**作業前の準備：**調整（タイプが [在庫調整] のサンプルトランザクション）を作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限と [サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### 既存の在庫調整レコードの調整



トランザクション状態が「処理済み」の任意のタイプの任意のトランザクションを調整できます。処理された後の既存のトランザクションは、再度調整できません。調整が必要な場合は、新規の調整レコードを作成する必要があります。「[新規の在庫調整レコードの作成](#)『497ページ』」を参照してください。

**作業前の準備：**既存の在庫調整レコードを調整するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。

#### 既存の在庫調整レコードを調整するには

- 1 「サンプルトランザクションリスト」ページで、タイプが「在庫調整」でトランザクションの状態が「処理済み」のトランザクションを開きます。

- 2 レコードに関連付けられているブックを必要に応じて追加または変更します。

- 3 「調整」をクリックします。

この手順では、状態が「進行中」の「在庫調整」タイプの新規トランザクションを作成します。

トランザクション項目の明細項目はすべて新規レコードにコピーされます。元のトランザクションに関連付けられたすべてのブック情報は、新規トランザクションにコピーされます。

- 4 必要に応じて、主要トランザクション情報を変更します。

このページのセクション内にある各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#)『515ページ』」を参照してください。

- 5 必要に応じて、トランザクション項目を変更します。

たとえば、トランザクション項目の既存の明細項目の数量を変更したり、新規の明細項目を追加したり、既存の明細項目を削除することができます。このページのセクション内にある各フィールドの詳細は、「[トランザクション項目のフィールド](#)『519ページ』」を参照してください。

- 6 「送信」をクリックして、新規の在庫調整トランザクションレコードを送信します。

エラーがない場合は、新規の在庫トランザクションレコードの状態が「提出済み」に変更されます。

#### 新規の在庫調整レコードの作成

在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を解決するには、エンドユーザーとサンプル管理者が調整トランザクションを作成して送信する必要があります。タイプが「在庫調整」の新規のサンプルトランザクションを作成すると、セールス要員とサンプル管理者のレコードがサンプルトランザクションの情報に変更されます。

**作業前の準備：**在庫調整レコードを作成するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。

#### 新規の在庫調整レコードを作成するには

- 1 「サンプルトランザクションリスト」ページで、「新規」をクリックします。

- 2 「サンプルトランザクション編集」ページで、「トランザクションタイプ」を「在庫調整」に設定します。

- 3 「理由」フィールドに理由（紛失サンプル、発見サンプル、初期カウントなど）を入力します。

- 4 必要に応じて、[サンプルトランザクション編集] ページの残りのフィールドを入力し、[保存] をクリックします。  
このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#) 『515ページ』」を参照してください。
- 5 「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) 『499ページ』」の説明に従って、トランザクション項目の明細項目を少なくとも 1 つ追加します。
- 6 [送信] をクリックします。

## 「紛失および発見」 サンプルトランザクションの作成

セールス要員は、新規の「紛失および発見」 サンプルトランザクションレコードを作成することによって、在庫内で発見した「紛失および発見」 サンプルトランザクションを記録できます。

**作業前の準備：**「紛失および発見」 サンプルトランザクションを作成するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。

### 新規の「紛失および発見」 サンプルトランザクションレコードを作成するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクション編集] ページで、[トランザクションタイプ] を [在庫調整] に設定します。
- 3 [理由] フィールドに理由（紛失、発見など）を入力します。
- 4 必要に応じて、[サンプルトランザクション編集] ページの残りのフィールドを入力し、[保存] をクリックします。  
このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#) 『515ページ』」を参照してください。
- 5 トランザクション項目の明細項目を少なくとも 1 つ追加します。  
詳細については、「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) 『499ページ』」を参照してください。
- 6 [送信] をクリックします。

## 支出トランザクションの表示

エンドユーザーは、支出トランザクション（サンプル提供トランザクション）を作成できません。支出トランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供すると、**Oracle CRM On Demand** によって自動的に生成されます。

**注：**エンドユーザーは受取りトランザクションも作成できません。振替（内部）トランザクションは、セールス要員が以前に提供したサンプルを返したり、サンプルを本社や別のセールス要員に振り替えると、**Oracle CRM On Demand** によって自動的に生成されます。

**作業前の準備：**支出トランザクションを表示するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

### 支出トランザクションを表示するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、[支出トランザクション] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、表示する支出トランザクションを開きます。
- 3 表示された [サンプルトランザクション 詳細] ページで、主要トランザクション情報、主要担当者情報およびトランザクション項目情報を確認します。

このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#) 『515ページ』」を参照してください。

エンドユーザーは、このページの情報を更新も変更もできません。支出トランザクションの変更や訂正が必要な場合は、新規の在庫調整トランザクションを作成する必要があります。「[新規の在庫調整レコードの作成](#) 『497ページ』」を参照してください。

**注：**同様に、サンプルトランザクションリストから適切なオプションを選択して、受取りトランザクションを表示することもできます。

## サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加

[サンプルトランザクション編集] ページでは、サンプルトランザクションにトランザクション項目の明細項目を追加したり、サンプルトランザクション内にある既存のトランザクション項目の明細項目の詳細を更新することができます。

**作業前の準備：**サンプルトランザクションにトランザクション項目を追加するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### サンプルトランザクションにトランザクション項目を追加するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。
- 2 [サンプルトランザクション詳細] ページの [トランザクション項目] セクションで、[新規] をクリックします。
- 3 [トランザクション項目編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。[保存] をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[トランザクション項目のフィールド](#) 『519ページ』」を参照してください。

## 関連トピック

トランザクション項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目](#) 『518ページ』
- [トランザクション項目の管理](#) 『518ページ』
- [トランザクション項目のフィールド](#) 『519ページ』

## 実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正

在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異（サンプル振替時に **Oracle CRM On Demand** によって記録されます）を訂正するには、サンプル管理者とエンドユーザーが調整トランザクションを作成して送信する必要があります。

実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正は、「[在庫の調整プロセス](#) [『484ページ』](#)」でも重要なステップです。

**作業前の準備**：在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を訂正するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。

サンプル管理者およびセールス要員は、次のオプションの **1** つまたは全部を使用して、在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を訂正できます。

- **1** つ以上の明細項目があるサンプル調整トランザクションを作成して送信します。詳細は、「[新規の在庫調整レコードの作成](#) [『497ページ』](#)」を参照してください。
- 以前に入力したトランザクションが未送信の場合は、その明細項目レコードを調整します。詳細は、「[既存の在庫調整レコードの調整](#) [『496ページ』](#)」を参照してください。

## セールスコール時のサンプルの提供

セールスコール時に、セールス要員は在庫からサンプルを取得し、そのサンプルを医師、薬剤師、クリニック、病院などの適切な担当者に提供します。セールス要員は次の操作を実行する必要があります。

- 提供した各サンプルをカウントします。
- サンプルが医師および医師の専門分野に対して適切であることを確認します。
- トランザクションを完了するための認可済み署名を取得します。

**注**：コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす「提供サンプル」、「提供プロモーションアイテム」、または「製品詳細」[カテゴリー](#)タイプの製品のみです。

- その製品がセールス要員に割り当てられている。
- サンプルおよびプロモーションアイテムの場合は、その製品がセールス要員の在庫に存在している。
- その製品が現行のコール日時点で有効である。

**作業前の準備**。サンプルの提供、サンプルのリクエスト、およびプロモーションアイテムの配布をセールスコール時に実行するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

### セールスコール時にサンプルを提供するには

- 1** 「担当者ホームページ」で、サンプルを提供する担当者を開きます。
- 2** 「担当者詳細」ページの「コール」セクションで、「新規コール」か「自動コール」をクリックして新規明細項目を追加します。
  - 「新規コール」をクリックすると、「コール編集」ページが表示されます。このページで、新しいコールレコードに関するほとんどの情報を手動で入力する必要があります。

「タイプ」フィールドには「コール」を必ず指定してください。指定しないと、関連項目である「提供サンプル」、「プロモーションアイテム」、「製品詳細」を使用できません。

- [自動コール] をクリックすると、[コール詳細] ページが表示されます。このページでは、新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。
  - [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。
  - [終了日] フィールドには、[開始日] に 30 分加算した値が設定されます。
  - [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

**3** [コール編集] または [コール詳細] ページで、次の手順を実行します。

- a** 新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。
- b** 情報を入力または更新します。

[コール編集] ページまたは [コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『138ページ』」を参照してください。

**4** 次のいずれかの方法で、レコードを保存します。

- [コール編集] ページで [保存] をクリックします。
- [コール詳細] ページで、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] のいずれかをクリックします。

詳細は、「[コール詳細情報のテンプレートとしての保存](#) 『510ページ』」を参照してください。

**5** 次に、必要に応じて、[コール詳細] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、またはプロモーションアイテム明細項目を親コールレコードに追加します。
- 出席者明細項目を親コールレコードに追加し、製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、またはプロモーションアイテム明細項目を出席者レコードに追加します。

これらのタスクの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [コールへの出席者の追加](#) 『502ページ』
- [コールへの製品詳細情報のリンク](#) 『503ページ』
- [コールへの提供サンプル情報のリンク](#) 『505ページ』
- [コールへのプロモーションアイテム情報のリンク](#) 『507ページ』
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) 『509ページ』

**6** 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。

詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

## 関連トピック

サンプル提供の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当の管理](#) 『524ページ』

## ■ 客先への訪問（セールスコール）の追跡 『138ページ』

■ 担当者がサンプルを受領できる最大回数の設定

■ 担当者へのサンプル受領権限の付与

## コールへの出席者の追加

出席者とは、所定のミーティングの出席者または通話先の個人です。取引先コールには複数の出席者を割り当てることが可能で、取引先コールに出席する各個人には、一意の異なるアイテムまたはセールス要員が記録する特定のインタラクションを保持できます。個々のインタラクションレベルでのレポート作成により、セールス要員は、提供したサンプルまたはプロモーションアイテムを記録したり、個々のインタラクションごとに記録された製品詳細またはサンプルリクエスト情報を記録できます。

出席者コールとは、親取引先コールに関連付けられている個別のコールです。出席者コールは、それが取引先コールにリンクされること以外は、プロフェッショナルコールと同様に機能します。出席者コールは、コールタイプが「出席者コール」である個別のレコードです。

## 出席者コールに対するアクセスプロファイルの設定

親取引先にアクセスして出席者を追加するには、アクセスプロファイルを適切に設定しておく必要があります。次の表に、親取引先の出席者コールにアクセスできる「出席者訪問」関連情報のレコードタイプのアクセスレベル設定を示します。設定は、自分のデフォルトのアクセスプロファイルと所有者のアクセスプロファイルの両方に必要です。「出席者訪問」関連情報のレコードタイプにアクセスレベルが設定されている場合、出席者コールは、コールフレームワーク内の他の（取引先や担当者への）コールと同様に機能します。ただし、出席者コールのトップレベル権限は、親活動で定義されている権限に制限されます。アクセスプロファイルの詳細は、「アクセスプロファイル管理」および「アクセスプロファイルの設定プロセス」を参照してください。

レコードタイプ	関連情報のレコードタイプ	アクセスレベル
活動	出席者訪問	表示

**注：**出席者コールは、取引先の孫で、取引先コール（「活動」タイプ）の子に相当します。結果として、出席者コールへのアクセスは、「活動」レコードタイプ関連情報セクションから設定する必要があります。

次の手順では、出席者をコールに追加する方法を説明します。

### 出席者をコールに追加するには

**1** 「取引先ホームページ」に移動し、目的の取引先を選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

**2** 「取引先詳細」で、「コール」セクションまでスクロールダウンし、出席者を追加する取引先コールレコードを開きます。

**3** 「コール詳細」ページの「出席者」セクションで、「新規コール」をクリックします。

**注：**「詳細」ページに「出席者」セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある「レイアウトを編集」リンクをクリックし、「出席者」セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

#### 4 「出席者詳細」 ページで、次の手順を実行します。

- a 新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。
- b 必要に応じて情報を入力または更新します。ただし、次の点に注意してください。
  - [コールタイプ] フィールドの値は読み取り専用で、デフォルトでは [出席者訪問] に設定されます。
  - 取引先情報は、取引先コールから設定されます。
  - 住所情報は、取引先コールから設定されます。
  - 取引先コールに出席している担当者を選択するには、[プライマリ担当者] フィールドを使用する必要があります。

このページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」『138ページ』を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にするオンラインヘルプの情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。企業の管理者が定義したカスタムフィールドは、スマートコールテンプレートに保存されます。

#### 5 「保存」をクリックして、出席者レコードを保存します。

#### 6 「出席者詳細」 ページで、この出席者レコードの製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報（次の各トピックを参照）を入力します。

- [コールへの製品詳細情報のリンク](#) 『503ページ』
- [コールへの提供サンプル情報のリンク](#) 『505ページ』
- [コールへのプロモーションアイテム情報のリンク](#) 『507ページ』
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) 『509ページ』

#### 7 終了後、コール詳細に戻るをクリックします。

新規に追加した出席者が [出席者] セクションに表示されます。

#### 8 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。

詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

### コールへの製品詳細情報のリンク

製品詳細情報は、次のいずれかの方法でコールにリンクできます。

- 製品詳細情報を親コールに追加する方法
- 出席者を親コールに追加し、次に各出席者レコードの製品詳細情報を追加する方法

ミーティングに出席する個人ごとに製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報を追跡できるように、出席者を親取引先コールに追加します。

次の手順では、製品詳細情報をコールレコードにリンクする方法について説明します。

## 製品詳細情報をコールレコードにリンクするには

- 1 [コール詳細] または [出席者詳細] ページで、[詳細化に使用可能な製品] または [製品詳細] セクションまでスクロールダウンします。

[出席者詳細] ページにアクセスするには、[コール詳細] ページの [出席者] セクションに移動して、該当する出席者レコードを開きます。

**注：**使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

- a [詳細化に使用可能な製品] セクションで、[領域]、[優先順位]（オプション）、[問題]（オプション）の各フィールドに必要な情報を入力します。

セールス要員に割り当てられており、現在の日付で有効な、カテゴリタイプが [製品詳細] の製品は、コールレコードにリンクされる使用可能な製品リストにのみ表示されます。

- b [製品詳細] セクションで、[新規] をクリックし、[製品詳細編集] ページで必要な情報を入力します。

**注：**スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、[製品詳細] フィールドはその新しいレコードにコピーされます。

フィールド	説明
<b>主要製品詳細情報</b>	
製品カテゴリー	<p>（表示のみ）企業の管理者が定義した製品カテゴリー。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供サンプル</li> <li>■ 提供プロモーションアイテム</li> <li>■ 製品詳細</li> </ul>
製品	<p>（必須）客先に説明した製品（医療機器など）の名前。ルックアップセレクトを使用して、アイテムを選択します。製品の設定については、「自社製品の設定」および「<a href="#">製品のフィールド</a>」『520ページ』を参照してください。</p> <p><b>注：</b>コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、または [製品詳細] カテゴリタイプの製品のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ その製品がセールス要員に割り当てられている。</li> <li>■ サンプルおよびプロモーションアイテムの場合は、その製品がセールス要員の在庫に存在している。</li> <li>■ その製品が現行のコール日時点で有効である。</li> </ul>
優先順位	客先用のオプションフィールド。
領域	（必須）製品の対応条件。たとえば、[アレルギー]、[喘息]、[不整脈]、[心不全] などがあります。ドロップダウンリストを使用して、領域を選択します。
問題	このフィールドは客先用のオプションフィールドです。たとえば、[障害]、[効力]、[コスト対総額]、[価格] などがあります。ドロップダウンリストを使用して、問題を選択します。



- 1 レコードを保存します。
- 2 ステップ 1 から 3 を繰り返し、その他の製品詳細明細項目をコールレコードに追加します。
- 3 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。  
詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

## コールへの提供サンプル情報のリンク

提供サンプル情報は、次のいずれかの方法でコールにリンクできます。

- 提供サンプル情報を親コールに追加する方法
- 出席者を親コールに追加し、次に各出席者レコードの提供サンプル情報を追加する方法

ミーティングに出席する個人ごとに製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報を追跡できるように、出席者を親取引先コールに追加します。

次の手順では、提供サンプル情報をコールレコードにリンクする方法について説明します。

**作業前の準備。**セールスコール時にサンプルを提供するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

### 提供サンプル情報をコールレコードにリンクするには

- 1 [コール詳細] または [出席者詳細] ページで、[提供に使用可能なサンプル] または [提供サンプル] セクションまでスクロールダウンします。

[出席者詳細] ページにアクセスするには、[コール詳細] ページの [出席者] セクションに移動して、該当する出席者レコードを開きます。

**注：**使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある「レイアウトを編集」リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

- a [提供に使用可能なサンプル] セクションで、[数量] フィールドに必要な情報を入力します。

カテゴリータイプが [提供サンプル] の製品は、セールス要員の在庫に割り当てられ、セールス要員の在庫に存在していますが、コールレコードにリンクされる使用可能なサンプルのリストにのみ表示されます。

- b [提供サンプル] セクションで、[新規] をクリックし、[提供サンプルの編集] ページで必要な情報を入力します。

**注：**スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、ロット番号以外の提供サンプルのフィールドは新しいフィールドにコピーされます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要提供サンプル情報	

フィールド	説明
製品カテゴリー	<p>(表示のみ) 企業の製品管理者が定義した製品カテゴリー。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供サンプル</li> <li>■ 提供プロモーションアイテム</li> <li>■ 製品詳細</li> </ul>
製品	<p>(必須) 担当者に提供した製品サンプル (市場に出された新薬など) の名前。ルックアップセレクトアを使用してアイテムを選択します。製品の設定については、「自社製品の設定」および「<a href="#">製品のフィールド</a> 『520ページ』」してください。</p> <p><b>注:</b> コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム] または [製品詳細] カテゴリータイプの製品のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ その製品がセールス要員に割り当てられている。</li> <li>■ サンプルおよびプロモーションアイテムの場合は、その製品がセールス要員の在庫に存在している。</li> <li>■ その製品が現行のコール日時点で有効である。</li> </ul>
ロット番号	<p>選択したサンプル製品のロット番号。</p> <p><b>注:</b> このフィールドは、ロット番号を使用して在庫のサンプルを追跡する場合のみ関連します。提供サンプルのロットを追加または更新するときに、このフィールドに入力できるのは、[ロット別在庫] チェックボックスがオンなロットのみです。詳細については、「<a href="#">サンプルロット</a> 『527ページ』」および「<a href="#">サンプルロットのフィールド</a> 『529ページ』」を参照してください。</p>
数量	<p>客先に提供したサンプルアイテムの数。数量には、1 から 9998 までの数字を使用する必要があります。次のいずれかを実行すると、警告メッセージが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ [コール 1 回あたりの最大限度] フィールドの値を超える値を入力した場合。</li> <li>■ 割り当て期間中に担当者に提供できる製品の最大数量を超える値や、その値の 10% 以内の値を入力した場合。</li> </ul>
コール 1 回あたりの最大限度	(表示のみ) 1 回のコールに対して提供可能な製品の最大数量。
割り当て 1 回あたりの最大限度	(表示のみ) 割り当て期間中に提供可能な製品の最大数量。
合計割り当て数量の計算	(表示のみ) 割り当て期間中に提供した製品の現在までの合計数量。

## 1 レコードを保存します。

[保存] をクリックしたときに、次のすべての条件が満たされている場合は、Oracle CRM On Demand によって支出トランザクションが生成されます。この支出トランザクションには、コールで提供したサンプルごとに 1 つの明細項目が含まれます。次に、この支出トランザクションが送信されてサンプル在庫が更新されます。支出トランザクションが正常に実行されると、Oracle CRM On Demand により、コールの状況が [提出済み] に変更されます。

- すべてのサンプルが、コールの日時に該当する期間にサンプル在庫に存在すること。
- サンプルが記録される期間が未調整の期間であること。期間が調整済み期間の場合は、エラーメッセージが表示されます。
- ロット番号で追跡される提供サンプルに対して、有効なロット番号が指定されていること。

- 入力した数量値が、1回のコールに対して提供可能な最大数量を超えていないこと。
- 入力した数量値が、割当期間内に提供可能な最大値を超えていないこと。

2 ステップ 1 から 3 を繰り返し、その他の提供サンプル明細項目をコールレコードに追加します。

3 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。

詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

## コールへのプロモーションアイテム情報のリンク

プロモーションアイテム情報は、次のいずれかの方法でコールにリンクできます。

- プロモーションアイテム情報を親コールに追加する方法
- 出席者を親コールに追加し、次に各出席者レコードのプロモーションアイテム情報を追加する方法

ミーティングに出席する個人ごとに製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報を追跡できるように、出席者を親取引先コールに追加します。

次の手順では、プロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムをコールレコードにリンクする方法について説明します。

**作業前の準備。**セールスコール時にプロモーションアイテムを提供するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### プロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムをコールレコードにリンクするには

1 [コール詳細] または [出席者詳細] ページで、[提供に使用可能なプロモーションアイテム] または [プロモーションアイテム] セクションまでスクロールダウンします。

[出席者詳細] ページにアクセスするには、[コール詳細] ページの [出席者] セクションに移動して、該当する出席者レコードを開きます。

**注：**使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

**a** [提供に使用可能なプロモーションアイテム] セクションで、[数量] フィールドに必要な情報を入力します。

カテゴリタイプが [提供プロモーションアイテム] の製品は、セールス要員の在庫に割り当てられ、セールス要員の在庫に存在していますが、コールレコードにリンクされる使用可能なプロモーションアイテムのリストにのみ表示されます。

**b** [プロモーションアイテム] セクションで、[新規] をクリックし、[提供プロモーションアイテム編集] ページで必要な情報を入力します。

**注：**スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成すると、プロモーションアイテムの各フィールドが新しいレコードにコピーされます。

フィールド	説明
主要提供プロモーションアイテム情報	

フィールド	説明
製品	<p>(必須) 担当者に提供したプロモーションアイテム (ペンやゴルフボールなど) または教育アイテム (ホワイトペーパーやマニュアルなど) の名前。ルックアップセレクトを使用して、アイテムを選択します。製品の設定については、「<a href="#">自社製品の設定</a>」および「<a href="#">製品のフィールド『520ページ』</a>」を参照してください。</p> <p><b>注:</b> コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、または [製品詳細] カテゴリタイプの製品のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ その製品がセールス要員に割り当てられている。</li> <li>■ サンプルおよびプロモーションアイテムの場合は、その製品がセールス要員の在庫に存在している。</li> <li>■ その製品が現行のコール日時点で有効である。</li> </ul>
製品カテゴリ	<p>(表示のみ) 企業の管理者が定義した製品カテゴリ。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供サンプル</li> <li>■ 提供プロモーションアイテム</li> <li>■ 製品詳細</li> </ul>
コール日	(表示のみ) 客先コールの日付。
数量	<p>客先に提供したプロモーションアイテムや教育アイテムの数。数量には、<b>1</b> から <b>9998</b> までの数字を使用する必要があります。次のいずれかを実行すると、警告メッセージが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ [コール 1 回あたりの最大限度] フィールドの値を超える値を入力した場合。</li> <li>■ 割り当て期間中に担当者に提供できる製品の最大数量を超える値や、その値の <b>10%</b> 以内の値を入力した場合。</li> </ul>
割り当て 1 回あたりの最大限度	(表示のみ) 割り当て期間中に提供可能なプロモーションアイテムの最大数量。
コール 1 回あたりの最大限度	(表示のみ) 1 回のコールに対して提供可能なプロモーションアイテムの最大数量。
合計割り当て数量の計算	(表示のみ) 割り当て期間中に提供したプロモーションアイテムの現在までの合計数量。

## 1 レコードを保存します。

[保存] をクリックしたときに、次のすべての条件が満たされている場合は、**Oracle CRM On Demand** によって支出トランザクションが生成されます。この支出トランザクションには、コールで提供したプロモーションアイテムごとに **1** つの明細項目が含まれます。次に、この支出トランザクションが送信されてサンプル在庫が更新されます。支出トランザクションが正常に実行されると、**Oracle CRM On Demand** により、コールの状況が [提出済み] に変更されます。

- すべてのサンプルプロモーションアイテムが、コールの日時に該当する期間にサンプル在庫に存在すること。
- サンプルプロモーションアイテムが記録される期間が未調整の期間であること。期間が調整済み期間の場合は、エラーメッセージが表示されます。
- ロット番号で追跡される提供サンプルプロモーションアイテムに対して、有効なロット番号が指定されていること。
- 入力した数量値が、1 回のコールに対して自分が提供できる最大数量を超えていないこと。
- 入力した数量値が、割当期間内に自分が提供できる最大値を超えていないこと。

- 2 ステップ 1 から 3 を繰り返し、その他のプロモーションアイテム明細項目をコールレコードに追加します。
- 3 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。  
詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

## コールへのサンプルリクエスト情報のリンク

サンプルリクエスト情報は、次のいずれかの方法でコールにリンクできます。

- サンプルリクエスト情報を親コールに追加する方法
  - 出席者を親コールに追加し、次に各出席者レコードのサンプルリクエスト情報を追加する方法
- ミーティングに出席する個人ごとに製品詳細、提供サンプル、サンプルリクエスト、およびプロモーションアイテムの情報を追跡できるように、出席者を親取引先コールに追加します。
- 注意：** [オーダー] ページを使用して、製品のオーダー項目を作成および更新することもできます。新しいフィールドを追加して [オーダー詳細] ページをカスタマイズすると、その新しいフィールドも [サンプルリクエスト] ページで使用可能になります。オーダー項目の詳細は、「[製品に対するオーダー項目の作成](#) [『553ページ』](#)」を参照してください。

次の手順では、サンプルリクエスト情報をコールレコードにリンクする方法について説明します。

**作業前の準備。** セールスコール時にサンプルをリクエストするには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### サンプルリクエスト情報をコールレコードにリンクするには

- 1 [コール詳細] または [出席者詳細] ページの [サンプルリクエスト] セクションで、[新規] をクリックします。  
[出席者詳細] ページにアクセスするには、[コール詳細] ページの [出席者] セクションに移動して、該当する出席者レコードを開きます。  
**注：** 使用するセクションがページに表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。
- 2 [サンプルリクエスト編集] ページで、サンプルリクエストに必要な情報を入力します。  
次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
製品	<p>(必須) 製品の名前。リクエストする各製品の横にあるチェックボックスをオンにします。製品の設定については、「<a href="#">自社製品の設定</a>」および「<a href="#">製品のフィールド</a> <a href="#">『520ページ』</a>」を参照してください。</p> <p><b>注：</b> コールレコードにリンクできるのは、次の条件を満たす [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、または [製品詳細] カテゴリタイプの製品のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ その製品がセールス要員に割り当てられている。</li> <li>■ サンプルおよびプロモーションアイテムの場合は、その製品がセールス要員の在庫に存在している。</li> <li>■ その製品が現行のコール日時点で有効である。</li> </ul>

フィールド	説明
製品カテゴリー	(表示のみ) 企業の製品管理者によって定義された製品カテゴリー。たとえば、[提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム]、[製品詳細] などです。
数量	リクエストされたサンプルアイテムの数。数量には、1 から 9998 までの数字を使用する必要があります。

- 1 レコードを保存します。
- 2 ステップ 1 から 4 を繰り返し、その他のサンプルリクエスト明細項目をコールレコードに追加します。
- 3 準備を整えた後、[提出] をクリックし、処理のためにコール詳細情報を提出します。  
詳細は、「[在庫追跡のためのコール詳細情報の提出](#)」を参照してください。

## コール詳細情報のテンプレートとしての保存

次の手順では、コール詳細情報をテンプレートとして保存する方法について説明します。

### コール詳細情報をテンプレートとして保存するには

- [コール詳細] ページで、適切なボタンをクリックします。
    - プライベートスマートコールとして保存します。自分専用のテンプレートとして限定します。
    - 公開スマートコールとして保存します。テンプレートをリストに追加して、ほかの人も使用できるようにします。
- 注：** ボタンをクリックするたびに、レコードは別のスマートコールとして保存されます。Oracle CRM On Demand は、このページで開いたままの状態です。

## 在庫追跡のためのコール詳細情報の提出

次の手順では、在庫追跡のためにコール詳細情報を提出する方法について説明します。

### 在庫追跡のためにコール詳細情報を提出するには

- [コール詳細] ページにすべての情報を入力し、保存した後、[提出] をクリックして、処理するためのコール詳細情報を提出します。  
[提出] をクリックすると、提供したサンプルまたはプロモーションアイテムを記録する支出トランザクションが作成され、次の処理が実行されます。
  - 取引先コールの状態が[提出済み] になります。
  - セールス要員のサンプル在庫が、コールで提供したプロモーションアイテムおよびサンプルに応じて減分されます。  
**注：** サンプルリクエストオーダーは、サンプル在庫に影響を与えません。
  - サンプルリクエストオーダーが提出されます。
  - 取引先コールがクローズします。
  - 取引先コール詳細は表示のみ可能です。

## 電子署名について

Oracle CRM On Demand では、提供サンプルに対する署名データをイメージ形式で安全に格納できます。署名イメージは、標準のイメージ形式を使用して Oracle CRM On Demand に格納されます。この署名イメージは、Oracle CRM On Demand データベースに格納可能な一連の XY 座標または文字列です。

セールスコール時に提供するサンプルについて記録する各コール活動には、関連付けられた署名イメージが必要です。サンプルを提供するセールス要員は、そのサンプルを受け取る個人（または企業）から電子署名を取得する責任があります。この署名は、書面または外部アプリケーション（モバイルハンドヘルドデバイスなど）によって取得され、Web サービスインターフェイスから Oracle CRM On Demand にアップロードされます。セールス要員は、サンプルの提供時に署名を取得する必要があります。認可済み署名を取得していない場合、セールス要員はサンプルを配布できません。

管理者および授権者は、[署名詳細] ページでサンプル署名イメージを表示できますが、署名イメージの作成、更新、または削除はできません。[署名詳細] ページには、提供サンプルについて最近取得した署名が 4 つ表示されます。サンプル管理者は、[署名詳細] ページで署名イメージを定期的にチェックし、各担当者から集められた署名が一致していることを確認する必要があります。

**注:** サンプル署名イメージへのアクセスは制御されており、指定された役割のみが署名イメージにアクセスして表示できます。署名イメージにアクセスして表示できるのは、サンプルの受領を承認されていて、[基本サンプル操作の有効化] 権限を割り当てられている役割のみです。

## 電子署名の確認

提供したサンプルのコール活動に関連付けられた署名を確認するには、次の手順を実行します。この手順では、署名レコードタイプが [コール詳細] ページに関連項目として表示されることを前提としています。関連項目情報の表示方法の詳細は、「関連項目レイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

実際のサンプル署名イメージへのアクセスは制御されており、指定された役割のみが署名イメージにアクセスして表示できます。署名イメージにアクセスして表示できるのは、サンプルの受領を承認されている役割のみです。詳細は、「担当者へのサンプル受領権限の付与」を参照してください。

署名の詳細は、「[電子署名について](#) [511ページ]」を参照してください。

**作業前の準備。** 電子署名を確認するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれていて、サンプルの受領を承認されている必要があります。

### サンプル署名を確認するには

- 1 [担当者ホームページ] で、目的の担当者を開きます。
- 2 [担当者詳細] ページの [コール] セクションで、[主題] フィールドをドリルダウンして、目的のコール活動レコードを開きます。
- 3 [コール詳細] ページの [署名] セクションで、[タイトル] フィールドをドリルダウンして、表示するサンプル署名レコードを開きます。


**注:** 既存の署名レコードの編集、および新規の署名レコードの作成はできません。

- 4 [署名詳細] ページでは、次の操作を実行できます。
  - 署名の詳細を確認する。
  - ファイルの添付またはレコードからのファイルの削除によって、署名レコードを編集する。詳細は、次の表の [添付資料] フィールドを参照してください。



- 署名レコードに関連付けられている添付ファイルを取得および表示する。詳細は、次の表の「添付資料」フィールドを参照してください。

次の表では、「署名詳細」ページの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
署名ヘッダー	<p>「署名ヘッダー」フィールドには、次の情報が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>担当者名 (姓)</b>。サンプルの受取人の姓。</li> <li>■ <b>担当者名 (名)</b>。サンプルの受取人の名。</li> <li>■ <b>署名日</b>。サンプルを提供し、認可済み署名を取得した日付。</li> <li>■ <b>住所</b>。サンプルの受取人の住所。</li> <li>■ <b>営業員名 (名)/営業員名 (姓)</b>。サンプルを提供するセールス要員の姓名。</li> </ul>
免責条項テキスト	<p>「免責条項テキスト」フィールドには、提供サンプルに関連付けられた免責条項テキストが表示されます。免責条項テキストへのアクセス、または免責条項テキストの編集はできません。</p>
署名管理	<p>このボタンをクリックして、署名イメージにアクセスします。次の情報が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>サンプル署名システム ID</b>。サンプル署名に関連付けられた一意の識別子。</li> <li>■ <b>活動 ID</b>。サンプル署名に関連付けられたコール活動レコードの一意の識別子。</li> <li>■ <b>訪問日</b>。サンプルを提供し、認可済み署名を取得した日付。</li> <li>■ <b>免責条項テキスト</b>。提供サンプルに関連付けられた免責条項テキスト。</li> </ul> <p><b>注:</b> サンプルを提供したときに取得した署名を開いて表示するには、ユーザーの役割に「署名」権限が含まれている必要があります。「署名」権限が付与されていない場合は、「署名管理」ボタンが無効になります。</p>
添付資料	<p>このフィールドがページに表示されている場合は、サンプルトランザクションレコードにファイルを添付できます。このフィールドには、「レコード編集」ページのペーパークリップアイコンが最初に表示されます。</p>  <p>「レコード編集」ページのペーパークリップアイコンをクリックして、アップロードするファイルを選択すれば、サンプルトランザクションレコードにファイルを添付できます。</p> <p>ファイルがアップロードされてレコードが保存されると、「レコード詳細」ページの「添付資料」フィールドに、添付ファイルの名前とサイズが表示されます。「レコード編集」ページのこのフィールドにも、ペーパークリップアイコンおよびファイルの削除に使用できる「X」アイコンが表示されます。「添付資料」フィールドを使用してレコードにファイルを添付する方法およびファイルサイズとファイルタイプの制限の詳細は、「<a href="#">添付資料フ</a></p>



フィールド	説明
	フィールドを使用したレコードへのファイルの添付 『110ページ の"添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付"参照 』」を参照してください。

## サンプルトランザクションとサンプル在庫の関係について

次の表に、サンプルトランザクション、トランザクションタイプ、およびセールス要員用のサンプル在庫への影響の関係を示します。

**注：** [振替 (外部)] および [在庫調整] (サンプルの紛失および発見) は、ユーザーが生成するトランザクションです。 [支出] および [振替 (内部)] トランザクションタイプは、**Oracle CRM On Demand** によって生成されます。

サンプルトランザクションレコード	説明	トランザクションタイプ	サンプル在庫への影響
支出トランザクション	セールス要員がサンプルを提出および提供するトランザクション。支出トランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供すると、 <b>Oracle CRM On Demand</b> によって自動的に生成されます。詳細は、「 <a href="#">支出トランザクションの表示</a> 『498ページ 』」を参照してください。	支出	タイプが [支出] のサンプルトランザクションは、セールス要員のサンプル在庫から減算されます。
受取りトランザクション	セールス要員がサンプルを受け取るトランザクション。ユーザーは、サンプルの受領を通知する必要があります。詳細は、「 <a href="#">サンプル在庫の受取りの通知</a> 『484ページ 』」を参照してください。	振替 (内部)	タイプが [振替 (内部)] のサンプルトランザクションは、セールス要員のサンプル在庫から減算されません。
送信済みトランザクション	セールス要員がサンプルを別のユーザーに振り替えるか、未使用のサンプルを本社に返却するトランザクション。詳細は、「 <a href="#">サンプル振替の作成</a> 『493ページ 』」を参照してください。	振替 (外部) (または返却)	タイプが [振替 (外部)] のサンプルトランザクションは、サンプル在庫から減算されます。
調整トランザクション	サンプルの実地棚卸と <b>Oracle CRM On Demand</b> にある記録との差異を調整するために、セールス要員が作成するトランザクション。詳細は、「 <a href="#">サンプル振替の調整</a> 『496ページ の"サンプルトランザクションの調整"参照 』」を参照してください。	在庫調整	タイプが [在庫調整] のサンプルトランザクションは、必要に応じてサンプル在庫に加算または減算されます。次に例を示します。  タイプが [在庫調整] のサンプルトランザクションがありました。このタイプのサンプルトランザクションは、セールス要員のサンプル在庫から減算されません。トランザクションのフィールドの値は、正の数です。
紛失トランザクション	紛失したサンプルを記録するために、セールス要員が作成するトランザクション。紛失サンプルトランザクションは、調整として提出されます。詳細は、「 <a href="#">[紛失および発見] サンプルトランザクションの作成</a> 『498ページ 』」を参照してください。	在庫調整 (理由は紛失)	タイプが [在庫調整] のサンプルトランザクションは、サンプル在庫から減算されます。トランザクション項目に次の値が指定されている場合、値は、負の数として扱われます。

## サンプル活動の監視

サンプル管理者は企業のサンプル在庫の責任者で、サンプル在庫が規制ルールや規定に準拠していることを確認します。

**作業前の準備：**サンプル活動を監視するには、ユーザーの役割に管理権限が割り当てられ、次の権限が含まれている必要があります。

■ [基本サンプル操作の有効化] 権限

■ [サンプル調整の有効化] 権限

サンプル活動を監視するには、[サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、監視するリストをクリックします。次の表では、各リストの目的について説明します。

サンプルトランザクションリスト	フィルター
支出トランザクション	送信および提供済みのすべてのサンプルが表示されます。  サンプル管理者はこのリストを監視することによって、提供済みのすべてのサンプルを確認できます。
送信済みトランザクション	送信および振替済みのすべてのサンプルが表示されます。  サンプル管理者はこのリストを監視することによって、返されたすべてのサンプル、またはエンドユーザー間で振替済みの出荷を確認できます。
受取りトランザクション	送信および受取済みのすべてのサンプルが表示されます。  サンプル管理者はこのリストを監視することによって、エンドユーザー間の受取済み出荷を確認できます。
調整トランザクション	送信済みのすべての調整トランザクションが表示されます。  サンプル管理者はこのリストを監視することによって、エンドユーザーが送信したすべてのタイプの調整トランザクションを確認し、実地棚卸数と <b>Oracle CRM On Demand</b> 内のレコードとの差異を調整できます。
紛失トランザクション	調整として送信されたすべての紛失サンプルが表示されます。  サンプル管理者はこのリストを監視することによって、紛失サンプルを確認できます。

これらのリストの表示方法または作成方法については、「[リストの使用](#) 『78ページ』」および「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新規リストを作成するには、[新規] をクリックします。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## サンプルトランザクションのフィールド

「サンプルトランザクション編集」ページでは、サンプルトランザクションを追加したり、状態が「進行中」の既存のサンプルトランザクションの詳細を更新できます。「サンプルトランザクション編集」ページには、サンプルトランザクションに関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** 「サンプルトランザクションリスト」ページおよび「サンプルトランザクション詳細」ページでサンプルトランザクションを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプルトランザクションの一部のフィールドについて説明します。開くサンプルトランザクションのタイプ（振替（内部）、振替（外部）、在庫調整、支出、欠落サンプル）によっては、該当しないフィールドがある場合があります。

フィールド	説明
<b>主要トランザクション情報</b>	
名前	サンプルトランザクションの一意の識別子（これはシステムで生成されます）。
日付	<p>サンプルトランザクションの日付。</p> <p>有効な在庫期間内の日付を入力すると、[在庫期間：開始日] および [在庫期間：終了日] フィールドが自動的に挿入されます。既存の在庫期間外の日付、または現在のシステム日付より後の日付を入力すると、エラーメッセージが表示されます。</p> <p>サンプルトランザクションは、調整済み期間には作成できません。調整済み期間または無効期間内の日付を入力すると、エラーメッセージが表示されます。</p>
タイプ	<p>サンプルトランザクションのタイプは次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 振替（外部）</li> <li>■ 在庫調整</li> <li>■ 欠落サンプル</li> <li>■ サンプルリクエスト</li> <li>■ 支出</li> <li>■ 振替（内部）</li> </ul> <p>[振替（外部）]、[在庫調整]、[欠落サンプル]、および [サンプルリクエスト] はユーザーが生成するトランザクション、[支出] および [振替（内部）] はシステムで生成されるトランザクションです。</p> <p><b>注:</b> サンプルトランザクション項目の設定の [タイプ] ピックリストの順序はカスタマイズまたは変更しないようにすることが重要です。これは、カスケード式ピックリスト機能に影響が生じる可能性があるためです。</p>
状態	<p>サンプルトランザクションの状態は次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 進行中</li> <li>■ 提出済み</li> </ul>

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 処理済（差異あり）</li> <li>■ 運送中</li> <li>■ 処理済み</li> <li>■ 調整済</li> </ul>
予想納入日	サンプルを納入する締切日。
追跡番号	ユーザーおよび顧客がサンプルの配布を追跡するために使用する一意の番号。
送信済みパッケージ数	サンプルに含まれるパッケージの数。
振替先	<p>振替（外部）トランザクションがログに記録されるユーザー。このユーザーがサンプルを受け取り、サンプルの受取りを通知する必要があります。</p> <p>振替（外部）トランザクションを作成する場合、これは必須フィールドです。</p>
振替元	サンプルを振り替えるユーザー（つまり、振替（外部）トランザクションを作成するユーザー）。
在庫期間：開始日	<p>サンプルトランザクションに関連付けられた在庫期間の開始日。これは読み取り専用フィールドで、[日付] フィールドに有効な在庫期間内の日付を入力した場合のみ、自動的に挿入されます。</p> <p>トランザクション項目の明細項目の追加時に選択可能な製品やサンプルロット番号は、在庫期間によって制限できます。また、選択した在庫期間に対して有効な製品やサンプルロット番号のみが選択可能になります。</p>
在庫期間：終了日	<p>サンプルトランザクションに関連付けられた在庫期間の終了日。これは読み取り専用フィールドで、[日付] フィールドに無効な在庫期間内の日付を入力した場合のみ、自動的に挿入されます。</p> <p>トランザクション項目の明細項目の追加時に選択可能な製品やサンプルロット番号は、在庫期間によって制限できます。また、選択した在庫期間に対して有効な製品やサンプルロット番号のみが選択可能になります。</p>
調整理由	<p>サンプルトランザクションを作成または調整する理由。次の理由コードがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 紛失</li> <li>■ 発見</li> <li>■ 盗難</li> <li>■ 人によるエラー</li> <li>■ 初期カウント</li> <li>■ リクエスト</li> </ul>
コメント	このフィールドには、サンプルトランザクションに関する追加情報を入力できます。

フィールド	説明
添付資料	<p>このフィールドがページに表示される場合は、サンプルトランザクションレコードにファイルを添付できます。このフィールドには、[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンが最初に表示されます。</p>  <p>[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンをクリックして、アップロードするファイルを選択すれば、サンプルトランザクションレコードにファイルを添付できます。</p> <p>ファイルがアップロードされてレコードが保存されると、[レコード詳細] ページの[添付資料] フィールドに、添付ファイルの名前とサイズが表示されます。[レコード編集] ページのこのフィールドにも、ペーパークリップアイコンおよびファイルの削除に使用できる[X] アイコンが表示されます。</p> <p>各サンプルトランザクションレコードに添付できるファイルは <b>1</b> つのみです。</p> <p>[添付資料] フィールドを使用してレコードにファイルを添付する手順およびファイルサイズとファイルタイプの制限については、「<a href="#">添付資料フィールドを使用したレコードへのファイルの添付</a>」<a href="#">『110ページ』</a> の「<a href="#">添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付</a>」<a href="#">参照</a>」を参照してください。</p>
<b>主要担当者情報</b>	
<p><b>注：</b>この読み取り専用情報は、支出トランザクションの場合のみ挿入されます。支出トランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供または支出すると、<b>Oracle CRM On Demand</b> によって自動的に生成されます。詳細は、「<a href="#">セールスコール時のサンプルの提供</a>」<a href="#">『500ページ』</a> および「<a href="#">支出トランザクションの表示</a>」<a href="#">『498ページ』</a>」を参照してください。</p>	
担当者	支出の対象となった医師または病院担当者の氏名。
担当者名 (名)	支出の対象となった担当者の名。
担当者名 (姓)	支出の対象となった担当者の姓。
担当者タイプ	担当者タイプ。
担当者取引先	この担当者に関連付けられている取引先。
担当者電子メール	この担当者の電子メールアドレス。

## 関連情報

関連するサンプルトランザクション情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#) [『490ページ』](#)
- [\[サンプルトランザクションホームページ\] の使用](#) [『490ページ』](#)
- [サンプルトランザクションの管理](#) [『492ページ』](#)

## トランザクション項目

トランザクション項目の各ページを使用して、サンプルのトランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

トランザクション項目には、サンプルトランザクションに関連付けられたサンプルまたはプロモーションアイテムの詳細が記録されます。各サンプルトランザクションには、トランザクション項目の明細項目が **1** つ以上存在する必要があります。この情報は、セールス要員の現在の在庫数を計算するときに使用されます。調整プロセスでは、サンプルトランザクションを使用して、セールス要員に割り当てられているすべてのサンプルおよびプロモーションアイテムを明確にします。

## トランザクション項目の管理

トランザクション項目を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目のサンプルの変更](#) 『518ページ』
- [トランザクション項目のサンプルロットの変更](#) 『519ページ』
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) 『499ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

- [トランザクション項目](#) 『518ページ』
- [トランザクション項目のフィールド](#) 『519ページ』
- [製品のフィールド](#) 『520ページ』

## トランザクション項目のサンプルの変更

「製品編集」ページでは、トランザクション項目のサンプルを変更できます。「製品編集」ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。

**作業前の準備：** トランザクション項目のサンプルを変更するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

### トランザクション項目のサンプルを変更するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。  
**注：**開くトランザクションレコードの状態は[進行中]である必要があります。状態が[提出済み]のトランザクションは変更できません。
- 2 [サンプルトランザクション詳細] ページで、変更するトランザクション項目の明細項目に移動します。
- 3 必要に応じて、トランザクション項目の明細項目の[サンプル] フィールドで[ルックアップ] アイコンをクリックし、トランザクション項目の明細項目に関連付ける別のサンプルを選択します。
- 4 トランザクション項目の明細項目の[サンプル] フィールドでサンプルの名前をクリックし、[製品詳細] ページで[編集] をクリックして、フィールドに対して必要な変更を加えます。  
詳細については、「[製品のフィールド](#)『520ページ』」を参照してください。

### トランザクション項目のサンプルロットの変更

[サンプルロット編集] ページでは、トランザクション項目のサンプルロットを変更できます。[サンプルロット編集] ページには、サンプルロットに関するすべての情報が表示されます。

**作業前の準備：**トランザクション項目のサンプルロットを変更するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### トランザクション項目のサンプルロットを変更するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。  
**注：**開くトランザクションレコードの状態は[進行中]である必要があります。状態が[提出済み]のトランザクションは変更できません。
- 2 [サンプルトランザクション詳細] ページで、変更するトランザクション項目の明細項目に移動します。
- 3 必要に応じて、トランザクション項目の明細項目の[ロット番号] フィールドで[ルックアップ] アイコンをクリックし、トランザクション項目の明細項目に関連付ける別のサンプルロットを選択します。  
**注：**選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。
- 4 トランザクション項目の明細項目の[ロット番号] フィールドでサンプルロットの名前をクリックし、[サンプルロット詳細] ページで[編集] をクリックして、サンプルロットのフィールドに対して必要な変更を加えます（詳細については、「[サンプルロットのフィールド](#)『529ページ』」を参照）。

### トランザクション項目のフィールド

[トランザクション項目編集] ページでは、トランザクション項目を追加したり、既存のトランザクション項目の詳細を更新することができます。

**ヒント:** [トランザクション項目詳細] ページでトランザクション項目を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) 『518ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、トランザクション項目の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
行番号	各項目に手動で割り当てられる一意の番号。
サンプル	サンプルまたはプロモーションアイテムの名前。
ロット番号	<p>サンプルを追跡できるように、サンプルに割り当てられる一意の識別子。サンプルはロット番号を使用して追跡する場合とそうでない場合があります。このフィールドはオプションです。</p> <p><b>注:</b> トランザクション項目を追加または更新するときに、サンプルロットを選択するには、[ルックアップ] アイコンをクリックします。選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。サンプルロットの詳細は、「<a href="#">サンプルロット</a> 『527ページ』」および「<a href="#">サンプルロットのフィールド</a> 『529ページ』」を参照してください。</p>
数量	<p>サンプルの数量。このフィールドは必須です。</p> <p><b>注:</b> この数量値が、本社から振り替えられたサンプル在庫の初期数量より少ない場合は、数値にマイナス記号を付けます。このフィールドは、紛失、盗難、人によるエラーなどの調整を記録するために重要です。</p>

## 関連トピック

トランザクション項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目](#) 『518ページ』
- [トランザクション項目の管理](#) 『518ページ』
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) 『499ページ』

## 製品のフィールド

[製品編集] ページでは、自社製品のリストを定義して管理できます。[製品編集] ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。自社製品の設定方法については、「[自社製品の設定](#)」を参照してください。

**ヒント:** [製品詳細] ページで製品を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。



次の表では、製品の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要な製品情報</b>	
製品名	製品の名前。
製品カテゴリー	<p>企業の製品管理者によって定義された製品カテゴリー。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供サンプル</li> <li>■ 提供プロモーションアイテム</li> </ul> <p><b>注：</b>製品カテゴリーのシードデータは変更しないでください。Oracle CRM On Demand には、提供サンプルおよび提供プロモーションアイテム用に作成されているフィルターがいくつかあります。顧客の要件に基づいて、新規の製品カテゴリーを追加できます。</p>
解決策	<p>この製品に関連付けられている製品イメージファイル。セールスコール時に、このイメージファイルを使用して製品を説明します。</p> <p><b>注:</b>このフィールドは Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition で使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。このフィールドが必要だが使用不可の場合は、企業の管理者に連絡してください。</p>
パーツ番号	製品に関連付けられているメーカーパーツ番号。パーツ番号は企業が指定します。
オーダー可	<p>サンプル製品がオーダー可能かどうかを示すチェックボックス。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ オンの場合、セールス要員はサンプル製品をオーダーして、企業から医師、クリニック、または病院に出荷できます。</li> <li>■ オフの場合、サンプルを取得できるのは、セールス要員がそのサンプルを提供する場合のみです。</li> </ul>
タイプ	<p>製品のタイプは次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>製品。</b>顧客が製造する物理的な品目。</li> <li>■ <b>サービス。</b>サービスを顧客に提供する付加価値イベント - コンサルティング時間などがあります。</li> <li>■ <b>トレーニング。</b>教育を顧客に提供する付加価値イベント - 研究所、マニュアル、実地研修、講演などがあります。</li> </ul>

フィールド	説明
状態	<p>企業は製品の状態を定義します。値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>利用可能。</b> 製品はサンプル振替およびサンプル提供で利用できます。</li> <li>■ <b>有効。</b> この製品に対して有効なサンプル振替およびサンプル提供があります。</li> <li>■ <b>保留中。</b> この製品は提供する準備ができていませんが、利用可能にするプロセスの途中です。</li> <li>■ <b>バンドル。</b> 製品またはサービスのグループがパッケージ化され、相互に依存しています。</li> <li>■ <b>プロトタイプ。</b> この製品は一般向けに利用できる準備ができていませんが、製品の試作品は試験したり検討することができます。</li> <li>■ <b>終了済み。</b> この製品はサンプル振替やサンプル提供で利用できなくなり、今後も利用できません。</li> <li>■ <b>クローズ。</b> [終了済み] と同じですが、振替または提供用の製品がなくなるまでは製品を利用できます。</li> </ul>
追加情報	
説明	製品サンプルの説明。

## 割当

割当の各ページを使用して、サンプルの割当を作成、更新、および追跡します。

製薬会社のサンプル管理者は、割当レコードを定義します。この割当レコードによって、セールス要員がクリニック、病院、または医師の担当者に配布するサンプル製品の提供期間が決まります。さらに、割当情報によって、次の内容が定義されます。

- 特定の時期に提供を許可される特定製品のサンプル数
- セールス要員が特定の場所への配布を許可される最大サンプル数

この機能を使用すると、サンプル管理者は、製品レベルでこれらのパラメータを設定して、すべてのセールス要員にこの情報を伝えることができます。割当を使用すると、割当期間の定義、その割当期間内のサンプルの割当、各割当期間で使用可能なサンプルリストの表示、およびその割当期間中にサンプルを配布するための最大パラメータの設定ができます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。割当情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[割当] タブは使用不可になっています。

## 「割当ホームページ」の使用

割当の管理は、[割当ホームページ] から開始します。

**注：**企業の管理者は、[割当ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

**作業前の準備：**割当を使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

## 割当の作成

サンプル管理者が新しい割当を作成するには、[最近変更された割当] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[割当のフィールド](#) 『525ページ』」を参照してください。

## 割当リストの使用

[割当リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、割当の標準のリストについて説明します。

割当リスト	フィルター
割当 (全件)	その所有者に関係なく、アクセスできるすべての割当が表示されます。
最近変更された割当	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべての割当が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近の割当の表示

[最近変更された割当] セクションには、最近変更された割当が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [割当ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [割当ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された割当
- 最近変更された割当
- 最近作成された割当 (個人)

- 最近変更された割当（個人）
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを「割当ホームページ」で表示可能にできます）。

### **「割当ホームページ」にセクションを追加するには**

- 1 「割当ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「割当ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。「保存」をクリックします。

## **関連トピック**

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当](#) 『522ページ』
- [割当のフィールド](#) 『525ページ』
- [割当の管理](#) 『524ページ』

## **割当の管理**

割当を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [エンドユーザーへのサンプルの割り当て](#) 『525ページ』
- [割当のサンプルの変更](#) 『525ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## **関連トピック**

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当](#) 『522ページ』
- [「割当ホームページ」の使用](#) 『522ページ』

## ■ 割当のフィールド 『525ページ』

### エンドユーザーへのサンプルの割り当て

「割当詳細」ページでは、サンプルをエンドユーザーに割り当てることができます。

複数の割当レコードを追加する場合は、サンプル管理者がインポートファイル（製品割当へのエンドユーザーのマッピング）を作成し、**Oracle CRM On Demand** にデータをロードすることをお勧めします。

**作業前の準備**：サンプルをエンドユーザーに割り当てするには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

#### サンプルをエンドユーザーに割り当てるには

- 1 「割当リスト」ページで、「割当タイプ」フィールドをドリルダウンして、目的の割当レコードを開きます。
- 2 「割当詳細」ページで、「所有者」フィールドの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックし、エンドユーザーを選択します。次に「保存」をクリックします。

### 割当のサンプルの変更

「製品編集」ページでは、割当のサンプルを変更できます。「製品編集」ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。

**作業前の準備**：割当のサンプルを変更するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

#### 割当のサンプルを変更するには

- 1 「割当リスト」ページで、「割当タイプ」フィールドをドリルダウンして、変更する割当レコードを開きます。
- 2 必要に応じて、「割当詳細」ページの「サンプル」フィールドで「ルックアップ」アイコンをクリックし、割当レコードに関連付ける別のサンプルを選択します。
- 3 「割当詳細」ページの「サンプル」フィールドでサンプルの名前をクリックし、「製品詳細」ページで「編集」をクリックして、フィールドに対して必要な変更を加えます（詳細については、「[製品のフィールド](#) 『520ページ』」を参照）。

### 割当のフィールド

「割当編集」ページでは、割当を追加したり、既存の割当の詳細を更新できます。「割当編集」ページには、割当に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント**：「割当リスト」ページおよび「割当詳細」ページで割当を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、割当の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
割当タイプ	割当名はサンプル管理者が定義します。名前は一意である必要があります。いくつかの例を次に示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ サンプル割当</li> <li>■ プロモーションアイテム割当</li> </ul>
有効	割当の状態は次のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>有効</b>。割当期間の終了日前であることを示します。</li> <li>■ <b>無効</b>。割当期間が完了し、終了日をすぎていることを示します。</li> </ul>
所有者	割当レコードの所有者。サンプル管理者が割当を指定した個人です。
サンプル	この割当に関連付けられている製品サンプル。 <b>注:</b> 新規割当レコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリタイプが「提供サンプル」の製品）のみです。
最大数量	1 回のコールに対して提供できる製品の最大数量。 <b>注：</b> サンプルまたはプロモーションアイテムを提供する場合に、[最大数量] の値を超えたり、その値に近いと警告メッセージが表示されます。
割当数量	割り当て期間中に提供できる製品の最大数量。
顧客あたりの最大数量	割り当て期間中に担当者に提供できる製品の最大数量。 <b>注：</b> サンプルまたはプロモーションアイテムを担当者に提供するときに、[顧客あたりの最大数量] の値を超えたり、その値の <b>10%</b> 以内である場合は警告メッセージが表示されます。
開始日	この割当の開始日。
終了日	この割当の終了日。
サンプリングの停止	サンプルの配布を継続するかどうかを示すチェックボックス。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ オンの場合は、サンプルの提供が許可されなくなります。</li> <li>■ オフの場合は、サンプルの提供が許可されます。</li> </ul>
ソートキー	このフィールドを使用すると、セールス要員は各自の割当を特定の順序で表示できます。

## 関連トピック

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [割当](#) 『522ページ』

■ [\[割当ホームページ\] の使用](#) 『522ページ』

■ [割当の管理](#) 『524ページ』

## サンプルロット

サンプルロットの各ページを使用して、サンプルロットを作成、更新、および追跡します。

製造される製品にはロット番号が指定されます。企業はこのロット番号を使用して製品を追跡します。追跡は、特定の製品をリコールする必要がある場合や、製造中に欠陥が見つかった場合に重要となります。すべての自社製品がどこにあるかを把握することは、多くの企業にとって必要不可欠です。Oracle CRM On Demand には、ロット番号を使用して提供サンプルを追跡するオプションが用意されています。ロット番号を使用するかどうかは、企業のサンプル管理者が決定します。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。サンプルロット情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[サンプルロット] タブは使用不可になっています。

### [サンプルロットホームページ] の使用

サンプルロットの管理は、[サンプルロットホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連する情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、[サンプルロットホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

**作業前の準備：**サンプルロットを使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

### サンプルロットの作成

新しいサンプルロットを作成するには、[最近表示されたサンプルロット] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[サンプルロットのフィールド](#) 『529ページ』」を参照してください。

### サンプルロットリストの使用

[サンプルロットリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、サンプルロットの標準のリストについて説明します。

サンプルロットリスト	フィルター
サンプルロット (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサン

サンプルロットリスト	フィルター
	<p>ブルロットが表示されます。</p> <p><b>注：</b> [サンプルロット (全件)] リストに表示されるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロットのみです（詳細については、「<a href="#">サンプルロットのフィールド</a> 『529ページ』」を参照）。</p>
最近変更されたサンプルロット	<p>[所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのサンプルロットが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。</p> <p><b>注：</b> [最近変更されたサンプルロット] リストに表示されるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロットのみです（詳細については、「<a href="#">サンプルロットのフィールド</a> 『529ページ』」を参照）。</p>

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近のサンプルロットの表示

[最近変更されたサンプルロット] セクションには、最近変更されたサンプルロットが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [サンプルロットホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [サンプルロットホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプルロット
- 最近変更されたサンプルロット
- 最近作成されたサンプルロット (個人)
- 最近変更されたサンプルロット (個人)
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを [サンプルロットホームページ] で表示可能にできます）。

### [サンプルロットホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [サンプルロットホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。



- 2 [サンプルロットホームページレイアウト] ページで、矢印を使用してセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) 『527ページ』
- [サンプルロットのフィールド](#) 『529ページ』
- [サンプルロットの管理](#) 『529ページ』

## サンプルロットの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) 『527ページ』
- [\[サンプルロットホームページ\] の使用](#) 『527ページ』
- [サンプルロットのフィールド](#) 『529ページ』

## サンプルロットのフィールド

[サンプルロット編集] ページでは、サンプルロットを追加したり、既存のサンプルロットの詳細を更新できます。[サンプルロット編集] ページには、サンプルロットに関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：** [サンプルロットリスト] ページおよび [サンプルロット詳細] ページでサンプルロットを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプルロットの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
ロット番号	製品に指定された製造ロット番号。
サンプル	サンプル製品の名前。  <b>注:</b> 新規サンプルロットレコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリタイプが「提供サンプル」の製品）のみです。
開始日	サンプルロットが使用可能になった日付。
失効日	サンプルロットが失効する日付。
短日	サンプル管理者がサンプリングを停止するように決定した、失効日の前の日数。この数値は締め日の計算に使用されます。
締め日	サンプルロットを提供できなくなる計算済みの日付。この日付は、 <b>Oracle CRM On Demand</b> で失効日から短日の日数を減算して算出されます。
状態	サンプルを配送できるかどうかを示す読み取り専用フィールド。使用できる値は次のとおりです。  <div> <div>■</div> <div>良い。現在日が締め日より前であることを示します。</div> </div> <div> <div>■</div> <div>期限切れ。現在日が失効日より後であることを示します。</div> </div> <div> <div>■</div> <div>短期。現在日が失効日と締め日の間にあることを示します。</div> </div>
ロット別在庫	在庫のサンプルロットをロット番号に基づいて追跡するかどうかを示すチェックボックス。このフィールドは企業の管理者が定義します。  <div> <div>■</div> <div>オンの場合は、在庫のサンプルロットがロット番号で追跡されます。</div> </div> <div> <div>■</div> <div>オフの場合、在庫のサンプルロットはロット番号で追跡されません。</div> </div>
サンプル： パーツ番号	サンプルの製品番号。
説明	サンプルロットの一般的な説明。

## 関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) 『527ページ』
- [\[サンプルロットホームページ\] の使用](#) 『527ページ』
- [サンプルロットの管理](#) 『529ページ』

## サンプル免責条項

サンプル免責条項の各ページでは、企業の免責条項を作成、更新、および追跡します。セールス要員が、提供したサンプルに対する署名を取得する際は、企業の免責条項が、確認のために医師に提示されます。

サンプル免責条項は、医師または他の医療の専門家に提供した製品サンプルについて、特定の副作用に関する責任を負わないこと、および法的責任の減免を記述したテキストです。各免責条項のテキスト表現は、製薬会社の法務専門家、マーケティング専門家、またはサンプルのコンプライアンス専門家（あるいは複数の専門家）が慎重に記述して承認します。**Oracle CRM On Demand** では、企業に対して常に有効なサンプル免責条項のテキストは **1** つのみです。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。免責条項情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[サンプル免責条項] タブは使用不可になっています。

## [サンプル免責条項ホームページ] の使用

サンプル免責条項の管理は、[サンプル免責条項ホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連する情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、[サンプル免責条項ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

**作業前の準備：**サンプル免責条項を使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

## サンプル免責条項の作成

サンプル免責条項を作成するには、[最近変更されたサンプル免責条項] セクションの [新規] ボタンをクリックします。作成時は、すべてのサンプル免責条項が [無効] の状態に設定されます。詳細については、「[レコードの作成](#) [42ページ]」および「[サンプル免責条項のフィールド](#)」を参照してください。

## サンプル免責条項リストの使用

[サンプル免責条項リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。**Oracle CRM On Demand** には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、サンプル免責条項の標準のリストについて説明します。

サンプル免責条項リスト	フィルター
サンプル免責条項 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプル免責条項が表示されます。
最近変更されたサンプル免責条項	最近変更されたすべてのサンプル免責条項が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近のサンプル免責条項の表示

[最近変更されたサンプル免責条項] セクションには、最近変更されたサンプル免責条項が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [サンプル免責条項ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [サンプル免責条項ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプル免責条項
- 最近変更されたサンプル免責条項
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを [サンプル免責条項ホームページ] で表示可能にできます）。

### [サンプル免責条項ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [サンプル免責条項ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [サンプル免責条項ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

## 関連トピック

サンプル免責条項の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項](#) 『531ページ』
- [サンプル免責条項のフィールド](#) 『534ページ』
- [サンプル免責条項の管理](#) 『532ページ』

## サンプル免責条項の管理

サンプル免責条項を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項の有効化](#) 『533ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

- [サンプル免責条項](#) 『531ページ』
- [サンプル免責条項のフィールド](#) 『534ページ』
- [\[サンプル免責条項ホームページ\] の使用](#) 『531ページ』

## サンプル免責条項の有効化

すべてのサンプル免責条項レコードは、作成された時点で「無効」の状態が自動的に割り当てられます。サンプル免責条項レコードのすべてのテキストが定義され、社内の適切な部門で承認された場合は、サンプル免責条項を有効化できます。

サンプル免責条項には、次の制限が適用されます。

- 有効なサンプル免責条項レコードは常に **1** つのみです。
- 期限切れまたは現在有効なサンプル免責条項は変更できません。
- セールス要員、医師、およびその他の医療専門家は、署名キャプチャプロセス中に、現在有効なサンプル免責条項を表示できます。

**作業前の準備：** サンプル免責条項を有効化するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

### サンプル免責条項レコードを有効化するには

- 1 [サンプル免責条項リスト] ページで [編集] をクリックし、必要なサンプル免責条項レコードを開きます。状態が「無効」のサンプル免責条項レコードを選択する必要があります。
- 2 [サンプル免責条項編集] ページで [アクティブにする] をクリックし、サンプル免責条項レコードを有効化します。

このステップでは、次の処理が実行されます。

- 新規に有効化されたサンプル免責条項の開始日、およびこれまで有効であったサンプル免責条項（ある場合）の終了日が設定されます。
- これまで有効であったサンプル免責条項の変更の状態が「期限切れ」に設定されます。

**注：**有効または期限切れのサンプル免責条項レコードを開いた場合、[アクティブにする] ボタンは使用不可になります。

## サンプル免責条項のフィールド

[サンプル免責条項編集] ページでは、サンプル免責条項を追加したり、既存のサンプル免責条項の詳細を更新することができます。[サンプル免責条項編集] ページには、サンプル免責条項に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：**[サンプル免責条項リスト] ページおよび [サンプル免責条項詳細] ページでサンプル免責条項を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプル免責条項の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要免責情報</b>	
免責条項テキスト	挿入する免責条項テキスト。
状態	免責条項テキストの状態。次のいずれかの値になります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>無効。</b>すべてのサンプル免責条項レコードは、作成された時点で [無効] の状態になります。</li> <li>■ <b>有効。</b>サンプル免責条項レコードが有効化されると、その状態は [有効] に変更されます。有効なサンプル免責条項レコードはいずれの時点でも 1 つのみです。</li> <li>■ <b>期限切れ。</b>新しいサンプル免責条項レコードが作成されて有効化されると、それまで有効であったサンプル免責条項レコードの状態は [期限切れ] に変更されます。</li> </ul>
開始日	免責条項が有効になった日付。  このフィールドは、サンプル免責条項レコードの作成時点では空白です。サンプル免責条項レコードを有効化すると、 <b>Oracle CRM On Demand</b> によって、このフィールドに現在の日付が挿入されます。
終了日	免責条項が失効する日付。  このフィールドは、サンプル免責条項レコードの作成時点では空白です。新規のサンプル免責条項レコードを有効化すると、 <b>Oracle CRM On Demand</b> によって、このフィールドに現在の日付が挿入されます。
<b>説明</b>	
コメント	免責条項に関連付けられている一般的なコメント。コメントは無効になっているサンプル免責条項にのみ追加できます。
<b>レコード情報</b>	
作成	サンプル免責条項レコードを作成したユーザー。

フィールド	説明
変更	サンプル免責条項レコードを変更したユーザー。

## 関連情報

サンプル免責条項の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項](#) 『531ページ』
- [\[サンプル免責条項ホームページ\] の使用](#) 『531ページ』
- [サンプル免責条項の管理](#) 『532ページ』

# パーソナライズコンテンツ配信

このトピックでは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition で使用できるパーソナライズコンテンツ配信（PCD）機能について説明します。

## パーソナライズコンテンツ配信について

パーソナライズコンテンツ配信（PCD）は、Oracle のクローズドループ型マーケティングの **Electronic Detailing** プレゼンテーション用のソリューションです。PCD を使用すると、セールス組織およびマーケティング組織は、デジタルコンテンツの管理、メッセージプランの作成、およびこれらのメッセージプランのフィールドセールス要員への配布を実行できます。また、セールス組織は、クローズドループ型分析のためにマーケティング組織に戻される顧客応答基準を自動的に取得しながら、顧客に合わせて調整したプレゼンテーションを実施できます。PCD は、プレゼンテーションの実施および顧客応答基準の取得に必要です。

## PCD を使用するシナリオ

Oracle CRM On Demand PCD では、次の操作を実行できます。

- デジタルコンテンツの管理
- メッセージプランの管理
- メッセージプランに対する顧客応答の保存

Oracle CRM On Demand PCD ソリューションの対象ユーザーは、製品マネージャ、営業オペレーションマネージャ、およびセールス要員が使用する付随コンテンツを開発する他のユーザーです。

次のシナリオでは、PCD 機能の使用目的の概要を示します。

### 1 デジタルコンテンツの管理

デジタルコンテンツ（グラフィックファイル）は、最初に解決策レコードに添付されます。PCD では様々なグラフィックフォーマットがサポートされますが、最も一般的なフォーマットは、豊富なメディアプレゼンテーションが可能な **SWF** ファイルです。対応するサムネイルイメージ（通常は **PNG**、**GIF**、または **JPG** ファイル）も、サイズの大きいメディアファイルの圧縮グラフィック表現用に、同じ解決策レコードに添付されます。解決策レコードには、失効

日、マーケティング承認および法務承認を受けているかどうかなど、添付ファイルに関するメタデータのフィールドが含まれています。

解決策レコードの設定方法については、「[解決策](#) 『308ページ』」を参照してください。

## 2 メッセージプランの管理

グラフィックファイルを解決策レコードに添付した後は、メッセージプランを作成します。メッセージプランは、セールスメッセージを伝えるために配置されたメディアファイルの集合で構成されています。ユーザーは、メッセージプランを構成する一連のメッセージプラン項目を指定します。各メッセージプラン項目は、解決策レコードとその関連デジタルコンテンツに対応しており、関連するメディアファイルも含まれています。これらのファイルは、プレゼンタが特定のトピックの詳細説明に使用できます。解決策レコードは、複数のメッセージプランに使用できるデジタルメディアファイルで構成されますが、メッセージプラン項目は、特定のメッセージプランに対するメディアファイルの使用に固有のメタデータとともに、特定の解決策メディアファイルの一意のインスタンスを表します。

メッセージプランとその関連レコードの設定方法については、「[メッセージプラン](#) 『536ページ』」、「[メッセージプラン項目](#) 『542ページ』」、および「[メッセージプラン項目関係](#) 『547ページ』」を参照してください。

## 3 メッセージプランに対する顧客応答の保存

メッセージプランは、Oracle CRM On Demand の外部のアプリケーションに配信されます。Oracle CRM On Demand は、外部アプリケーションから参加者のフィードバックを受信し、この情報を保存します。このようなフィードバックは、メッセージプランの配信内に一定期間保存され、定義済みの応答に関連付けることもできます。

メッセージ応答の設定方法については、「[メッセージ応答の調整](#) 『145ページ』」を参照してください。

# メッセージプラン

メッセージプランの各ページを使用して、メッセージプランを作成、更新、および追跡します。

メッセージプランは、PCまたはタブレット PC を使用して実施されるプレゼンテーションです。セールスユーザーは、メッセージプランを使用して製品について説明し、顧客フィードバックを追跡します。メッセージプランの各ページで、対象製品、メッセージプランの失効日、その他のパラメータなど、メッセージプランの様々な属性を取得します。

メッセージプランは、ブランドマネージャ、プロダクトマネージャ、および営業オペレーションマネージャが作成します。メッセージプランは、セールスユーザーが企業の法的ガイドラインおよびマーケティングガイドラインに従ったプレゼンテーションを実施できるように、一連の明確なコンテンツで構成されます。

メッセージプランには、多数のスライドで構成される従来のプレゼンテーションのように、多数のメッセージプラン項目が特定の順序で含まれる場合があります。または、メッセージプランは、特定のメッセージを伝達する 1 つのスライドの場合もあります。活動を作成するとき、セールス要員はセールスコール、タスク、アポイントなどの活動に対して推奨されるメッセージプランを確認し、推奨事項を把握できます。メッセージプランの推奨事項は、メッセージプランと、セールスコール、タスクまたはアポイントとの間のセグメント一致および目的の関連付けに基づきます。詳細は、「[活動に対して推奨されるメッセージプランの確認](#) 『539ページ』」を参照してください。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。メッセージプラン情報の管理を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン] タブは使用不可になっています。メッセージプランの各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。



## [メッセージプランホームページ] の使用

メッセージプランレコードの管理は、[メッセージプランホームページ] から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連するメッセージプランレコード情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、[メッセージプランホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

### メッセージプランの作成

新規のメッセージプランを作成するには、[最近変更されたメッセージプラン] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[メッセージプランのフィールド](#) 『540ページ』」を参照してください。

### メッセージプランリストの使用

[メッセージプランリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプランの標準のリストについて説明します。

メッセージプランリスト	フィルター
メッセージプラン (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプランが表示されます。
最近変更されたメッセージプラン	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプランが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

### 最近のメッセージプランの表示

[最近変更されたメッセージプラン] セクションには、最近変更したメッセージプランが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

### [メッセージプランホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [メッセージプランホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたメッセージプラン
- 最近変更されたメッセージプラン
- 最近作成されたメッセージプラン（個人）
- 最近変更されたメッセージプラン（個人）
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを [メッセージプランホームページ] で表示可能にできます）。

#### [メッセージプランホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [メッセージプランホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [メッセージプランホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

## メッセージプランの管理

メッセージプランを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプランへのブックの追加](#) 『539ページ』
- [メッセージプラン項目の追加](#) 『539ページ』
- [活動に対して推奨されるメッセージプランの確認](#) 『539ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：**メッセージプラン機能は、Oracle CRM On Demand の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

メッセージプランの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン](#) 『536ページ』
- [\[メッセージプランホームページ\] の使用](#) 『537ページ』

## ■ メッセージプランのフィールド 『540ページ』

**注:**メッセージプランの各ページを使用するには、ユーザーの役割に「パーソナライズコンテンツ配信の管理」権限が含まれている必要があります。

## メッセージプランへのブックの追加

メッセージプランにブックを追加するには、次の手順を使用します。メッセージプランに追加したブックは、変更または削除できます。この手順では、ブックが「メッセージプラン詳細」ページに関連項目として表示されることを前提としています。関連項目の表示方法の詳細は、「関連項目レイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

### メッセージプランにブックを追加するには

- 1 「メッセージプランリスト」ページで、目的のメッセージプランを開きます。
- 2 「メッセージプラン詳細」ページで、そのページの「ブック」セクションにある「追加」をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、メッセージプランに追加するブックを選択し、「OK」をクリックします。  
ブックの詳細は、「ブックの管理」を参照してください。

## メッセージプラン項目の追加

メッセージプランにはメッセージプラン項目を追加できます。メッセージプラン項目には、メッセージプランを構成する項目に関する情報が格納されます。メッセージプラン項目の詳細は、「[メッセージプラン項目](#) 『542ページ』」を参照してください。

**注:**「担当者詳細」ページに「メッセージプラン項目関係」関連項目セクションが表示されない場合は、「関連項目レイアウトのカスタマイズ」の説明に従って、この関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。

### メッセージプランにメッセージプラン項目を追加するには

- 1 「メッセージプラン詳細」ページで、「メッセージプラン項目」セクションまでスクロールし、「新規」をクリックします。
- 2 「[メッセージプラン項目のフィールド](#) 『545ページ』」の説明に従って、各フィールドに必要な値を入力します。次に、レコードを保存します。

## 活動に対して推奨されるメッセージプランの確認

活動の作成時に、セールス要員はその活動に関連する取引先、担当者または製品に関する情報を記録できます。また、推奨事項が存在する場合、セールス要員は、活動（セールスコール、タスクまたはアポイント）に対して推奨されるメッセージプランを確認できます。メッセージプランの推奨事項は、次のように、メッセージプランと、セールスコール、タスクまたはアポイントとの間のセグメント一致および目的の関連付けに基づきます。

- メッセージプランのプライマリセグメントまたはセカンダリセグメントが、活動に指定されたセグメントと一致する場合、[コール詳細] ページの[使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの[推奨] フィールドには、完全な金色の星が入力されます。
- メッセージプランのプライマリ目的またはセカンダリ目的が、活動に指定された目的と一致する場合、[コール詳細] ページの[使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの[推奨] フィールドには、半分の金色の星が入力されます。
- メッセージプランと活動のセグメントも目的も一致しない場合、[コール詳細] ページの[使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの[推奨] フィールドには、空の白色の星が入力されます。

セールスコールの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)『138ページ』」および「[セールスコール時のサンプルの提供](#)『500ページ』」を参照してください。活動の詳細は、「[カレンダーおよび活動](#)『129ページ』」を参照してください。

活動に対して推奨されるメッセージプランを確認するには、次の手順を実行します。

#### 活動に対して推奨されるメッセージプランを確認するには

- 1 訪問用の活動を選択します。  
活動の選択方法については、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。
- 2 活動の詳細ページ（[コール詳細]、[タスク詳細] または [アポイント詳細]）で、[コール] セクションまでスクロールし、確認するセールスコールを開きます。
- 3 [コール詳細] ページで、[使用可能なメッセージプラン] セクションまでスクロールし、メッセージプランのリストを確認します。意味は次のとおりです。
  - [推奨] フィールドの完全な金色の星は、メッセージプランと活動のセグメントが一致することを示します。
  - [推奨] フィールドの半分の金色の星は、メッセージプランと活動の目的が一致することを示します。
  - [推奨] フィールドの空の白色の星は、メッセージプランと活動のセグメントも目的も一致しないことを示します。
- 4 メッセージプラン名のリンクをクリックし、メッセージプランを開いて確認します。

## メッセージプランのフィールド

[メッセージプラン編集] ページでは、メッセージプランを追加したり、既存のメッセージプランの詳細を更新することができます。[メッセージプラン編集] ページには、メッセージプランに関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** [メッセージプランリスト] ページおよび [メッセージプラン詳細] ページでメッセージプランを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、メッセージプランの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
-------	----

フィールド	説明
<b>主要メッセージプラン情報</b>	
名前	メッセージプランの名前（必須）。
タイプ	メッセージプランのカテゴリ。定義済みのタイプには、[プロダクト開始] や [ターゲットメッセージ] があります。ピックリストを使用してタイプを選択します（必須）。
製品	このメッセージプランに関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンを使用して製品を選択します（必須）。
コード	意図、治療分野、または組織的に定義された他の区分によってメッセージプランを分類する際に使用できるフリーテキストフィールド。
状態	メッセージプランの現在の状態。状態に使用可能な値には、[承認]、[進行中]、[拒否]、[リリース済]、または[提出済み] があります。ピックリストを使用して状態を選択します（必須）。
検証	メッセージプランの構成要素である各メッセージプラン項目が適切に表示されることが検証され、その結果として検証状況が[成功] となることを示します。構成要素であるすべてのメッセージプラン項目の検証状況が[成功] の値になると、[検証] フィールドの値が[成功] に設定されます。それ以外の場合は、値が[失敗] に設定されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demand によって自動的に設定されます。
セグメント	メッセージプランの対象の市場セグメント（つまり、取引先のグループ）。
<b>注：</b> [プライマリターゲット目標]、[プライマリセグメント]、[セカンダリターゲット目標]、および [セカンダリセグメント] の各フィールドは、デフォルトで使用できません。これらのフィールドを [メッセージプラン詳細] ページに追加するには、企業の管理者に連絡してください。	
プライマリターゲット目標	このメッセージプランの最初の目標を示します。目標を入力するか、[ルックアップ] アイコンをクリックしてリストから目標を選択します。
プライマリセグメント	このメッセージプランに関連付けるプライマリセグメントを示します。オプションは、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産 500 万ドル以上] および [超高純資産] です。
セカンダリターゲット目標	このメッセージプランの 2 番目の目標を示します。目標を入力するか、[ルックアップ] アイコンをクリックしてリストから目標を選択します。 <b>注：</b> プライマリ目標とセカンダリ目標が同じ場合、およびプライマリ目標を選択せずにセカンダリ目標を選択した場合、エラーメッセージが表示されます。
セカンダリセグメント	このメッセージプランに関連付けるセカンダリセグメントを示します。オプションは、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産 500 万ドル以上] および [超高純資産] です。 <b>注：</b> プライマリセグメントとセカンダリセグメントが同じ場合、およびプライマリセグメントを選択せずにセカンダリセグメントを選択した場合、エラーメッセージが表示されます。

フィールド	説明
所有者	(必須)。メッセージプランレコードを所有するユーザー。デフォルトでは、このフィールドはメッセージプランを作成したユーザーに設定されます。[ルックアップ] アイコンを使用して所有者を変更します
開始日	メッセージプランを表示できるようになる日付 (MM/DD/YYYY)。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。
失効日	メッセージプランが無効になる日付 (MM/DD/YYYY)。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。
リリース日	このコンテンツをパーソナライズコンテンツ配信 (PCD) で使用できるようになる日付 (MM/DD/YYYY)。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。
開示必須	このチェックボックスは、このメッセージプランの最初に開示メッセージを提示する必要があることを示します (必須)。
フォローアップの有効化	このチェックボックスは、将来使用される予定です。
シーケンスをロック	このチェックボックスは、現在のリリースの Oracle CRM On Demand では使用されません (必須)。
メッセージプラン追加情報	
参加者	このメッセージプランの対象参加者の説明。
説明	このメッセージプランの一般的なコメント。
説明	このメッセージプランレコードの説明。

## 関連情報

関連するメッセージプラン情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン](#) 『536ページ』
- [\[メッセージプランホームページ\] の使用](#) 『537ページ』
- [メッセージプランの管理](#) 『538ページ』

## メッセージプラン項目

メッセージプラン項目の各ページを使用して、メッセージプラン項目を作成、更新、および追跡します。

メッセージプラン項目には、メッセージプランを構成する項目に関する情報が格納されます。メッセージプランを構成するこれらの項目には特定の順序があり、いくつかのスライドで構成される伝統的なプレゼンテーションに類似しています。

ソリューションは、メッセージプラン項目の基礎となるプレゼンテーションに使用されるマルチメディアコンテンツおよびグラフィックのファイル (SWF、GIF、JPEG などのファイル) です。ソリューションは再利用可能ですが、メッセージプラン項目は単一のメッセージプランに固有のものです。[メッセージプラン項目] ページには、ソリューションに関連付けられている内容以外の追加の属性情報が格納されます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。メッセージプラン項目情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン項目] タブは使用不可になっています。メッセージプラン項目の各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

## [メッセージプラン項目ホームページ] の使用

メッセージプラン項目レコードの管理は、[メッセージプラン項目ホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連するメッセージプラン項目レコード情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、[メッセージプラン項目ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## メッセージプラン項目の作成

新規のメッセージプラン項目を作成するには、[最近変更されたメッセージプラン項目] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[メッセージプラン項目のフィールド](#) 『545ページ』」を参照してください。

## メッセージプラン項目リストの使用

[メッセージプラン項目リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプラン項目の標準のリストについて説明します。

メッセージプラン項目リスト	フィルター
メッセージプラン項目 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプラン項目が表示されます。
最近変更されたメッセージプラン項目	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプラン項目が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近のメッセージプラン項目の表示

[最近変更されたメッセージプラン項目] セクションには、最近変更したメッセージプラン項目が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [メッセージプラン項目ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [メッセージプラン項目ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたメッセージプラン項目
- 最近変更されたメッセージプラン項目
- 最近作成されたメッセージプラン項目 (個人)
- 最近変更されたメッセージプラン項目 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [メッセージプラン項目ホームページ] で表示可能にできます)。

### [メッセージプラン項目ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [メッセージプラン項目ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [メッセージプラン項目ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

## メッセージプラン項目の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [メッセージプラン項目関係の追加](#) 『545ページ』

**注：**メッセージプラン項目機能は、**Oracle CRM On Demand** の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。



## 関連トピック

メッセージプラン項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目](#) 『542ページ』
- [\[メッセージプラン項目ホームページ\] の使用](#) 『543ページ』
- [メッセージプラン項目のフィールド](#) 『545ページ』

**注:**メッセージプラン項目の各ページを使用するには、ユーザーの役割に **[パーソナライズコンテンツ配信の管理]** 権限が含まれている必要があります。

## メッセージプラン項目関係の追加

メッセージプラン項目関係はメッセージプラン項目に追加できます。メッセージプラン項目関係は、主要なメッセージプラン項目を補足するために任意の情報を提供するプレゼンテーション項目です。たとえば、主要項目で新薬の副作用を示している場合は、任意の関連情報として、従来からあるその種の薬の副作用を示すことができます。主要項目のテーマが、臨床試験での良好な結果を示すものであった場合は、任意の詳細として臨床試験の数値を表示できます。メッセージプラン項目関係の詳細は、「[メッセージプラン項目関係](#) 『547ページ』」を参照してください。

**注:** [担当者詳細] ページに [メッセージプラン項目関係] 関連項目セクションが表示されない場合は、「**関連項目レイアウトのカスタマイズ**」の説明に従って、この関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。

### メッセージプラン項目にメッセージプラン項目関係を追加するには

- 1 [メッセージプラン項目詳細] ページで、[メッセージプラン項目関係] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
- 2 「[メッセージプラン項目関係のフィールド](#) 『549ページ』」の説明に従って、各フィールドに必要な値を入力します。次に、レコードを保存します。

## メッセージプラン項目のフィールド

[メッセージプラン項目編集] ページでは、メッセージプラン項目を追加したり、既存のメッセージプラン項目の詳細を更新することができます。[メッセージプラン項目編集] ページには、メッセージプラン項目に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** [メッセージプラン項目リスト] ページおよび [メッセージプラン項目詳細] ページでメッセージプラン項目を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、メッセージプラン項目の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要メッセージプラン項目情報	

フィールド	説明
シーケンス番号	メッセージプランの中で、このメッセージプラン項目が出現する順番（必須）。
名前	メッセージプラン項目の名前。
表示名	メッセージプラン項目をメッセージプランに表示する際に使用する名前。
ソリューション名	メッセージプラン項目関係の基礎となるデジタルコンテンツの名前。[ルックアップ] アイコンを使用してソリューションを選択します（必須）。
ソリューション名：検証状況	デジタルコンテンツが正常に表示されるかどうかを示します。表示される値は、[未確認]、[成功] または [失敗] です（表示専用）。  このフィールドの値は、リンクされているソリューションレコードから継承されます。ソリューションレコードにはデジタルコンテンツファイルが格納されています。
ソリューション名：リリース日	ソリューションコンテンツを PCD で使用できるようになる日付（表示専用）。
ソリューション名：失効日	ソリューションコンテンツを PCD で使用できなくなる日付（表示専用）。
開示メッセージ	このチェックボックスは、特定のアセットに開示メッセージのフラグを設定します。多くの場合、メッセージプランには、関連するすべての情報が完全に開示され、すべての法的および規制のガイドラインを満たしていることを確認できるように、最初に関示メッセージを付ける必要があります（必須）。
タイプ	メッセージプラン項目のカテゴリ。ピックリストを使用してタイプを選択します（必須）。
評価	この項目の効果に対する質的な評価。ピックリストを使用して評価を選択します。
親メッセージプラン	このメッセージプラン項目がコンポーネントであるメッセージプラン。[ルックアップ] アイコンを使用して親メッセージプランを選択します（必須）。
状態	メッセージプラン項目の現在の状態。ピックリストを使用して状態を選択します。設定済みの選択肢として [非表示] と [表示] があります。
説明	この項目の内容に対する簡単な説明。
<b>メッセージプラン項目追加情報</b>	
シノプシス	項目の簡単な説明。
講師のメモ	この項目を表示する際に追加できるメモ。
参加者	コンテンツの対象ユーザー。

## 関連トピック

メッセージプラン項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目](#) 『542ページ』
- [\[メッセージプラン項目ホームページ\] の使用](#) 『543ページ』
- [メッセージプラン項目の管理](#) 『544ページ』

## メッセージプラン項目関係

メッセージプラン項目関係の各ページを使用して、メッセージプラン項目関係を作成、更新、および追跡します。

メッセージプラン項目関係は、主要なメッセージプラン項目を補足するために任意の情報を提供するプレゼンテーション項目です。たとえば、主要項目で新薬の副作用を示している場合は、任意の関連情報として、従来からあるその種の薬の副作用を示すことができます。主要項目のテーマが、臨床試験での良好な結果を示すものであった場合は、任意の詳細として臨床試験の数値を表示できます。メッセージプランは、いくつかのメッセージプラン項目が特定の順序で構成され、複数のスライドで構成される伝統的なプレゼンテーションに類似しています。各メッセージプラン項目には、メッセージ計画項目関係と呼ばれる関連項目を対応付けることができます。[メッセージプラン項目関係] ページには、補足するこれらのプレゼンテーション項目に関する情報が含まれています。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。メッセージプラン項目関係の追跡を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン項目関係] タブは使用不可になっています。メッセージプラン項目関係の各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

## [メッセージプラン項目関係ホームページ] の使用

メッセージプラン項目関係レコードの管理は、[メッセージプラン項目関係ホームページ] から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連するメッセージプラン項目関係レコード情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、[メッセージプラン項目関係ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## メッセージプラン項目関係の作成

新規のメッセージプラン項目関係を作成するには、[最近変更されたメッセージプラン項目関係] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[メッセージプラン項目関係のフィールド](#) 『549ページ』」を参照してください。

## メッセージプラン項目関係リストの使用

[メッセージプラン項目関係リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプラン項目関係の標準のリストについて説明します。

メッセージプラン項目関係リスト	フィルター
メッセージプラン項目関係 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプラン項目関係が表示されます。
最近変更されたメッセージプラン項目関係	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプラン項目関係が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近のメッセージプラン項目関係の表示

[最近変更されたメッセージプラン項目関係] セクションには、最近変更したメッセージプラン項目関係が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

## [メッセージプラン項目関係ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [メッセージプラン項目関係ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたメッセージプラン項目関係
- 最近変更されたメッセージプラン項目関係
- 最近作成されたメッセージプラン項目関係 (個人)
- 最近変更されたメッセージプラン項目関係 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [メッセージプラン項目関係ホームページ] で表示可能にできます)。

### [メッセージプラン項目関係ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [メッセージプラン項目関係ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [メッセージプラン項目関係ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

## メッセージプラン項目関係の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：**メッセージプラン項目関係機能は、**Oracle CRM On Demand** の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

### 関連トピック

メッセージプラン項目関係の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目関係](#) 『547ページ』
- [\[メッセージプラン項目関係ホームページ\] の使用](#) 『547ページ』
- [メッセージプラン項目関係のフィールド](#) 『549ページ』

**注:**メッセージプラン項目関係の各ページを使用するには、ユーザーの役割に [パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限が含まれている必要があります。

## メッセージプラン項目関係のフィールド

[メッセージプラン項目関係編集] ページでは、メッセージプラン項目関係を追加したり、既存のメッセージプラン項目関係の詳細を更新することができます。[メッセージプラン項目関係編集] ページには、メッセージプラン項目関係に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：**[メッセージプラン項目関係リスト] ページおよび [メッセージプラン項目関係詳細] ページでメッセージプラン項目関係を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、メッセージプラン項目関係の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要メッセージプラン項目関係情報	

フィールド	説明
名前	メッセージプラン項目関係の名前。
表示名	メッセージプラン項目関係をメッセージプランに表示する際に使用する名前。
親メッセージプラン項目	このメッセージプラン項目関係が任意の補足または詳細情報を提供する親メッセージプラン項目（必須）。
説明	この項目の内容に対する簡単な説明。
タイプ	メッセージプラン項目関係のカテゴリ。ピックリストを使用してタイプを選択します（必須）。
ソリューション名	メッセージプラン項目関係の基礎となるマルチメディアまたはグラフィックファイルのコンテンツの名前（必須）。
シノプシス	項目の簡単な説明。

## 関連情報

メッセージプラン項目関係の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目関係](#) 『547ページ』
- [\[メッセージプラン項目関係ホームページ\] の使用](#) 『547ページ』
- [メッセージプラン項目関係の管理](#) 『549ページ』

## オーダー

「オーダー」レコードタイプは、すでに **Oracle CRM On Demand** で使用されていますが、ライフサイエンス機能を向上させるために拡張されています。「オーダー」ページを使用して、製品に対するオーダーと関連オーダー項目を作成、更新、および追跡します。たとえば、セールス要員は、「オーダー」ページを使用して次の操作を実行できます。

- サンプル補充に対する直接リクエストを作成し、サンプルを顧客に直接送付するためにオーダーをメインオフィスに提出する。
- 使い果たしたサンプルを補充するために、メインオフィスに社内オーダーを提出する。セールス要員は、サンプルを定期的に使い切るため、必要に応じて再オーダーできます。

「オーダー」レコードタイプは、すべてのカスタムオブジェクトにリンクされ、**Web** 統合イベントおよびワークフローを使用して統合を有効化できます。カスタムオブジェクト詳細ページに「オーダー」セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の「レイアウトを編集」リンクをクリックして、ページレイアウトに「オーダー」セクションを追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

**作業前の準備：** オーダーを処理するには、企業プロフィールページのオーダー使用の値が **CRM On Demand** オーダー管理に設定されていて、ユーザーの役割に「オーダーアクセスの有効化」権限が含まれている必要があります。

**注：**各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。オーダーと関連オーダー明細項目情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[オーダー] タブは使用不可になっています。

## [オーダーホームページ] の使用

製品に対するオーダーと関連オーダー項目の管理は、[オーダーホームページ] から開始します。

**注：**企業の管理者は、[オーダーホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

**作業前の準備。**製品に対するオーダーとオーダー項目を処理するには、企業プロフィールページのオーダー使用の値が **CRM On Demand** オーダー管理に設定されていて、ユーザーの役割に [オーダーアクセスの有効化] 権限が含まれている必要があります。詳細については、「企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定」を参照してください。

## オーダーの作成

サンプル管理者が新しいオーダーを作成するには、[最近作成されたオーダー(個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[オーダーのフィールド](#) 『555ページ』」を参照してください。

## オーダーリストの使用

[オーダーリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。 **Oracle CRM On Demand** には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、オーダーの標準のリストについて説明します。

オーダーリスト	フィルター
オーダー(全件)	オーダーの所有者または作成日に関係なく、ユーザーが表示できるすべてのオーダー。
最近作成されたオーダー(個人)	作成日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドに自分の名前があるオーダーがフィルター処理されます。
最近作成されたオーダー(全件)	作成日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての作成済みオーダーがフィルタ処理されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近のオーダーの表示

「最近作成されたオーダー(個人)」および「最近表示されたオーダー(個人)」セクションには、最近作成または表示したオーダーが表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## 「オーダーホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「オーダーホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたオーダー
- 最近更新されたオーダー
- 最近作成されたオーダー(個人)
- 最近更新されたオーダー(個人)
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを「オーダーホームページ」で表示可能にできます）。

### 「オーダーホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「オーダーホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「オーダーホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。「保存」をクリックします。

## 関連トピック

サンプルに対するオーダーとオーダー項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) 『550ページ』
- [オーダーのフィールド](#) 『555ページ』
- [オーダーの管理](#)

## オーダーの管理

オーダーの管理方法は、次のトピックを参照してください。

- [製品に対するオーダー項目の作成](#) 『553ページ』
- [製品に対するオーダーの提出](#) 『555ページ』
- [コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) 『509ページ』

**注：**オーダー機能は、Oracle CRM On Demand の標準エディションの一部ではないため、企業で使用できない場合があります。



様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [レコードの使用](#) 『38ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『93ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『112ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

オーダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) 『550ページ』
- [オーダーのフィールド](#) 『555ページ』
- [\[オーダーホームページ\] の使用](#) 『551ページ』

## 製品に対するオーダー項目の作成

製品に対するオーダー項目は、[オーダー] ページを使用して作成および更新できるため、顧客が購入した製品をオーダーの一部として追跡できます。

**注：** サンプルリクエスト情報は、[サンプルリクエスト] ページを使用してコールにリンクすることもできます。「[コールへのサンプルリクエスト情報のリンク](#) 『509ページ』」を参照してください。新しいフィールドを追加して [オーダー詳細] ページをカスタマイズすると、その新しいフィールドも [サンプルリクエスト] ページで使用可能になることに注意してください。

**作業前の準備。** 製品に対するオーダーとオーダー項目を処理するには、企業プロフィールページのオーダー使用の値が **CRM On Demand** オーダー管理に設定されていて、ユーザーの役割に [オーダーアクセスの有効化] 権限が含まれている必要があります。

### 製品に対するオーダー項目を作成または更新するには

- 1 [オーダーホームページ] で処理するオーダーを選択します。  
オーダーの選択方法は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [オーダー詳細] ページで次の操作を実行します。

- [オーダー項目] セクションで [新規] をクリックして、オーダー明細項目をオーダーに追加します。

**注：**レイアウトに [オーダー項目] セクションを追加する必要がある場合があります。レイアウトの変更の詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更 『668ページ』](#)」を参照してください。

- 既存のオーダー明細項目の横にある [編集] をクリックして、そのオーダー項目を更新します。

- 3** [オーダー項目] の [詳細] または [編集] ページで、次の表で説明するフィールドに入力します。

フィールド	説明
オーダー項目番号	(読み取り専用) このオーダー明細項目の一意の番号。
通貨	このオーダー項目が処理される通貨。通貨を選択するには、ルックアップセレクトを使用します。
割引額	このフィールドは、現在のリリースの <b>Oracle CRM On Demand</b> には適用できません。
割引率	このフィールドは、現在のリリースの <b>Oracle CRM On Demand</b> には適用できません。
製品	(必須) オーダー対象の製品。
数量	(必須) オーダー対象の製品の数量。このフィールドの値は負にできません。
オーダー	(読み取り専用) このオーダー明細項目のリンク先である親オーダー。
オーダー: 外部固有 ID	(読み取り専用) このオーダー明細項目のリンク先である親オーダーの一意の外部 ID。
価格	このフィールドは、現在のリリースの <b>Oracle CRM On Demand</b> には適用できません。
割引後価格	このフィールドは、現在のリリースの <b>Oracle CRM On Demand</b> には適用できません。

- 1** レコードを保存します。

## 関連トピック

オーダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー 『550ページ』](#)
- [\[オーダーホームページ\] の使用 『551ページ』](#)
- [オーダーの管理](#)
- [オーダーのフィールド 『555ページ』](#)

## 製品に対するオーダーの提出

オーダーオブジェクトに対するオーダー項目の作成および更新が終了した後は、オーダーを提出できます。

**作業前の準備。**製品に対するオーダーとオーダー項目を処理するには、企業プロファイルページのオーダー使用の値が **CRM On Demand** オーダー管理に設定されていて、ユーザーの役割に「オーダーアクセスの有効化」権限が含まれている必要があります。

### 製品に対するオーダーを提出するには

- 1 「オーダーホームページ」で処理するオーダーを選択します。  
オーダーの選択方法は、「[レコードの検索](#)『45ページ』」を参照してください。
- 2 「オーダー詳細」ページで、製品に対するこのオーダーに関連付けられているオーダー項目を確認し、記録されている情報が正しいことを確認します。
- 3 「提出」をクリックして、製品に対するオーダーをその関連オーダー明細項目も含めて提出します。  
オーダーに対する「オーダー作成状況」フィールドの値が、製品に対するオーダーが処理のために提出されたことを示すために「提出済み」に変わります。提出された製品に対するオーダーは変更できません。

### 関連トピック

オーダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#)『550ページ』
- [「オーダーホームページ」の使用](#)『551ページ』
- [オーダーの管理](#)
- [オーダーのフィールド](#)『555ページ』

## オーダーのフィールド

「オーダー編集」ページでは、製品に対するオーダーを追加したり、製品に対する既存のオーダーの詳細を更新することができます。「オーダー編集」ページには、オーダーに対するすべてのフィールドが表示されます。

**ヒント：**「オーダー詳細」ページでは、オーダーを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、オーダーの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要オーダー情報	

フィールド	説明
オーダー番号	各オーダーに割り当てられる一意の番号。
取引先	このオーダーに関連付けられている取引先。
商談	このオーダーに関連付けられている商談。
担当者	このオーダーに関連付けられている担当者。
作成されたオーダー	オーダーが作成された日付。
オーダー作成状況	(読み取り専用) このフィールドの値はデフォルトで [進行中] です。製品に対するオーダーが提出されると、このフィールドの値は [提出済み] に変わります。
外部固有 ID	Oracle CRM On Demand とのオーダー統合用の一意の外部 ID。
ID	このフィールドの値によってオーダーが一意に識別されます。
出荷先住所	オーダーの出荷先住所。住所を選択するには、ルックアップセクタを使用します。サンプルリクエストオーダーを作成するには、このフィールドに入力する必要があります。「 <a href="#">コールへのサンプルリクエスト情報のリンク</a> 『509ページ』」を参照してください。
請求先住所	関係のあるオーダーに対する請求先住所。
オーダー状況	オーダーの状況で、[保留中]、[発送済み]、[処理済み]、または [提出済み] のいずれかです。必要に応じて状況を設定できます。オーダーを提出すると、オーダーの状況は [提出済み] に変わります。
追加情報	
所有者	このオーダーレコードを作成したユーザー。
説明	(オプション) オーダーの説明。

## 関連トピック

オーダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [オーダー](#) 『550ページ』
- [\[オーダーホームページ\] の使用](#) 『551ページ』
- [オーダーの管理](#)

# 9

## 蓄財管理

Oracle CRM On Demand には、蓄財管理のために次のレコードタイプが用意されています。

- **金融口座**：これらのページでは、金融口座情報を管理します。
- **金融口座名義人**：これらのページでは、金融口座の名義人に関する情報を管理します。
- **金融口座保有状況**：これらのページでは、金融口座の 1 つの金融商品のトランザクションを管理します。
- **財務計画**：これらのページでは、1 つ以上の特定の金融口座の担当者または企業の財務計画を管理します。
- **金融製品**：これらのページでは、金融製品情報を管理します。
- **金融トランザクション**：これらのページでは、特定の金融口座のトランザクションを追跡します。
- **ポートフォリオ**：これらのページでは、ポートフォリオ口座を管理します。
- **世帯**：これらのページでは、同じ世帯で生活する関連担当者のグループ情報を管理します。

注：これらのレコードタイプは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** でのみ使用できます。

## 世帯

世帯の各ページを使用して、世帯レコードを作成、更新、および追跡します。

世帯は、同じ住所の同じ家で生活する家族（親と子）など、共通のリンクまたは関連付けを通常共有する担当者のグループです。世帯によって、担当者をグループ化でき、担当者グループを追跡して、1 つ以上の世帯つまり担当者グループに担当者を分類できます。銀行員、アドバイザー、リレーションシップマネージャなどの金融機関と個人ユーザーでは、多くの異なる方法で担当者のグループ化が使用されます。世帯の関連情報は、世帯にリンクされている担当者から収集できます。

世帯は、世帯全体の重要なセグメント化情報および世帯メンバー担当者の概要を提供します。[世帯] ページを使用すると、世帯に関する人口統計情報を特定して取得できます。世帯に関連する顧客の金融口座、製品、および担当者情報を確認することもできます。この情報により、顧客のデータにアクセスできます。

クライアントのすべての取引先を世帯ごとに分類すると、金融機関は組織に対するクライアントの価値を特定し、世帯主の保険や子供の教育ローンなど、クライアントに追加の製品およびサービスをクロスセルおよびアップセルするための商談機会を探すことができます。さらに、世帯ごとに顧客のすべての金融口座を表示できるため、金融機関は世帯全体の財務状況を確認できます。

### 世帯のサブ取引先および関連情報

世帯の各ページを使用すると、世帯を識別してプロフィールを確認できます。また、世帯のサブ取引先および次のようなその他の関連情報を確認することもできます。

- **担当者**：担当者は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての担当者を確認できます。担当者については、「[担当者](#)」『210ページ』を参照してください。

- **請求**：請求は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての請求を確認できます。請求については、「[請求](#) 『601ページ』」を参照してください。
- **財務計画**：財務計画は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての財務計画を確認できます。財務計画については、「[財務計画](#) 『582ページ』」を参照してください。
- **証券所有者**：証券所有者は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての証券所有者を確認できます。証券所有者については、「[証券所有者](#) 『625ページ』」を参照してください。
- **金融口座名義人**：金融口座名義人は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての金融口座名義人を確認できます。金融口座名義人については、「[金融口座名義人](#) 『576ページ』」を参照してください。
- **世帯チーム**：ユーザーは、世帯に関連付けられたチームに含めることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべてのチームメンバーを確認できます。

**注**：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。世帯情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[世帯] タブは使用不可になっています。

## [世帯ホームページ] の使用

世帯の管理は、[世帯ホームページ] から開始します。

**注**：企業の管理者は、[世帯ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。さらに、ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 特権が含まれている場合は、ページにセクションを追加し、ページからセクションを削除できます。

## 世帯の作成

世帯を作成するには、[最近表示された世帯 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[世帯のフィールド](#) 『562ページ』」を参照してください。

## 世帯リストの使用

[世帯リスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、世帯の標準のリストについて説明します。

世帯リスト	フィルター
最近変更された世帯	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての世帯を変更日に基づいて並べ替えます。
世帯 (全件)	その所有者に関係なく、アクセスするすべての世帯が表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された世帯の表示

[最近表示された世帯 (個人)] セクションには、最近表示した世帯が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [世帯ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [世帯ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された世帯
- 最近変更された世帯
- 最近作成された世帯 (個人)
- 最近変更された世帯 (個人)
- 1 つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、[世帯ホームページ] に表示するためのレポートセクションを作成できます)

### [世帯ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [世帯ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [世帯ホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

- [世帯](#) 『557ページ』
- [世帯の管理](#) 『559ページ』
- [世帯のフィールド](#) 『562ページ』

## 世帯の管理

世帯を管理するには、次のタスクを実行します。

- [世帯のプロファイリング](#) 『560ページ』

## ■ [世帯員の追跡](#) 『561ページ』

**注：**これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用の **Oracle CRM On Demand** のバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

## ■ [レコードの作成](#) 『42ページ』

## ■ [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』

## ■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』

## ■ [リストの使用](#) 『78ページ』

## ■ [レコードの所有権の移動](#) 『93ページ』

## ■ [メモの追加](#) 『99ページ』

## ■ [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』

## ■ [レコードの削除/復元](#) 『112ページ』

## ■ [レコードのマージ](#) 『98ページ』

## ■ [レコードの共有（チーム）](#) 『94ページ』

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

## ■ [世帯](#) 『557ページ』

## ■ [\[世帯ホームページ\] の使用](#) 『558ページ』

## ■ [世帯のフィールド](#) 『562ページ』

## 世帯のプロファイリング

世帯レコードの情報を更新して、世帯をプロファイリングできます。

### *世帯をプロファイリングするには*

#### **1** 世帯を選択します。

世帯の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。



- 2 「家主詳細」 ページで、[修正] をクリックします。
- 3 「世帯編集」 ページで、情報を入力します。フィールドの説明については、「[世帯のフィールド](#) 『562ページ』」を参照してください。

## 世帯員の追跡

世帯員を追跡するには、世帯内の担当者として追加します。

### 世帯員を追跡するには

- 1 世帯レコードを選択します。  
世帯レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ の"[レコードの検索](#)"参照』」を参照してください。
- 2 「家主詳細」 ページで、スクロールダウンして [担当者] セクションを表示し、[追加] をクリックします。  
注：レイアウトに [担当者] セクションを追加することもできます。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。
- 3 [担当者リスト] ページで、[新規担当者] フィールドにある [ルックアップ] アイコンをクリックします。これにより、[担当者を検索] ウィンドウが開きます。
- 4 [担当者を検索] ウィンドウで、担当者を選択します。
- 5 [担当者リスト] ページの [関係] ドロップダウンリストで、担当者の世帯に対する関係を選択します。

フィールド	説明
新規担当者	世帯担当者名です。[担当者を検索] ウィンドウで、担当者を選択します。
関係	世帯に対する担当者の関係です。世帯主、配偶者、子、姻戚、第 2 世代の子、上司などの多くの定義済みの関係を選択できます。
ロールアップ	<p>担当者のサブセットを選択し、総純資産、総収入などの世帯の財務合計にロールアップする場合は、[ロールアップ] チェックボックスをオンにします。選択されていない担当者は、世帯の合計または関連するリスト（商談、ポートフォリオ、活動、メモなど）にロールアップされません。[ロールアップ] はデフォルトでオンになっています。</p> <p><b>注：</b> [担当者詳細] ページと [世帯詳細] ページの [ロールアップ] チェックボックスは同じです。一方のページの変更は他方のページに反映されます。</p>

- 6 [担当者リスト] ページの [保存] をクリックします。
- 7 [新規担当者] フィールドでドリルダウンして担当者を選択し、[関係] ピックリストで世帯に対する担当者の関係を選択します。

世帯のフィールドの詳細については、「[世帯のフィールド](#) 『562ページ』」を参照してください。

## 世帯のフィールド

「世帯編集」ページでは、世帯を追加したり、既存の世帯の情報を更新したりできます。「世帯編集」ページには、ある世帯に関するすべての情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。「世帯」ページにあるフィールドの多くは、「ロールアップ」フィールドをオンにして、世帯にリンクされた担当者レコードから計算された値であるため、読み取り専用です。「総資産」などの合計額のフィールドは、世帯の「ロールアップ」フィールドをオンにして、すべての担当者のレコードの値を合計して表示されます。住所など、固定値のフィールドは通常、その世帯のプライマリ担当者のレコードから表示されます。

世帯に担当者レコードがリンクされていない場合、世帯のレコードに担当者を追加できます。「[世帯員の追跡](#) 『561ページ』」を参照してください。

フィールド	説明
<b>主要世帯情報</b>	
世帯名称	50 文字に制限されます。
プライマリ	読み取り専用です。
<b>世帯詳細情報</b>	
タイプ	デフォルト値は、[家族 - 子供あり]、[家族 - 子供なし]、[家族 - 高齢者]、[単一]、[片親家庭]、[家族]、[大家族]、[未婚カップル]、[独立した子供をもつ家庭]、[定年]、[その他] です。
セグメント	デフォルト値：[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[地方]、[住宅を所有]、[借家住まい]、[地方/農業]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産 500 万ドル以上]、[超高純資産] があります。
最後の活動	読み取り専用です。世帯にリンクされた最新の活動の日付です。
世帯主生年月日	読み取り専用です。
<b>追加情報</b>	
取引先	読み取り専用です。
担当者	読み取り専用です。

フィールド	説明
所有者	<p>世帯レコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>〔所有者〕フィールドの値によって、従業員またはマネージャが〔レポート〕ページや〔ダッシュボード〕ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの〔詳細〕ページに〔所有者〕フィールドまたは〔ブック〕フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p>
<b>世帯財務プロフィール</b>	
総収入	世帯にロールアップされるすべての担当者の総収入です。読み取り専用です。
総資産	世帯にロールアップされるすべての担当者の総資産です。読み取り専用です。
経費総額	世帯にロールアップされるすべての担当者の経費総額です。読み取り専用です。
負債合計	世帯にロールアップされるすべての担当者の負債合計です。読み取り専用です。
総純資産	世帯にロールアップされるすべての担当者の総純資産です。読み取り専用です。
<b>投資リスクプロフィール</b>	
リスクプロフィール	世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
経験レベル	世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
投資計画期間	世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
現在の投資比率	世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
目標	世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
主要目標	世帯主のプライマリ担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。

## 関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

- [世帯](#) 『557ページ』
- [〔世帯ホームページ〕の使用](#) 『558ページ』
- [世帯の管理](#) 『559ページ』
- [レコードの共有（チーム）](#) 『94ページ』

## ポートフォリオ

任意のタイプのポートフォリオを作成、更新、および追跡するには、[ポートフォリオ] ページを使用します。ポートフォリオは、追跡する担当者に関連するどのタイプの情報でもかまいません。

ポートフォリオでは、次のものを表すことができます。

- **金融口座**：証券取引口座、ローン、またはクレジットカード
- **保険契約**：生命保険または年金保険

[ポートフォリオ] ページを使用すると、ポートフォリオを識別してそのプロファイルを設定できます。

**ヒント**：金融口座レコードタイプと金融口座階層を使用すると、金融口座グループ（ポートフォリオとも呼ばれる）を追跡できます。金融口座の詳細は、「[親金融口座の追跡](#) **『574ページ』**」を参照してください。

**注**：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[ポートフォリオ] タブは使用不可になっています。

## ポートフォリオ口座ホームページの使用

ポートフォリオ口座の管理は、ポートフォリオ口座ホームページから開始します。

**注**：企業の管理者は、ポートフォリオ口座ホームページのレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

### ポートフォリオ口座の作成

ポートフォリオ口座を作成するには、[最近表示されたポートフォリオ (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) **『42ページ』**」および「[ポートフォリオ口座のフィールド](#) **『568ページ』**」を参照してください。

### ポートフォリオ口座リストの使用

[ポートフォリオリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、ポートフォリオ口座の標準のリストについて説明します。

ポートフォリオリスト	フィルター
------------	-------

ポートフォリオリスト	フィルター
ポートフォリオ口座（全件）	ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座
Recently Created Portfolios（最近作成されたポートフォリオ）	作成日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座
Recently Modified Portfolios（最近変更されたポートフォリオ）	変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座
My Recently Modified Portfolios（最近変更されたポートフォリオ（個人））	最近変更したすべてのポートフォリオ口座
My Recently Created Portfolios（最近作成されたポートフォリオ（個人））	最近作成したすべてのポートフォリオ口座
ポートフォリオ口座（個人）	「所有者」フィールドに自分の名前を含むポートフォリオ口座

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理]ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更されたポートフォリオ口座の表示

[最近表示されたポートフォリオ（個人）] セクションには、最近表示したポートフォリオ口座が表示されます。

## ポートフォリオ口座ホームページへのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のポートフォリオ取引先ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- Recently Created Portfolios（最近作成されたポートフォリオ）
- Recently Modified Portfolios（最近変更されたポートフォリオ）
- My Recently Created Portfolios（最近作成されたポートフォリオ（個人））
- My Recently Modified Portfolios（最近変更されたポートフォリオ（個人））
- 1 つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションをポートフォリオ口座ホームページで表示可能にできます）。

### ポートフォリオ口座ホームページにセクションを追加するには

- 1 ポートフォリオ口座ホームページで、[レイアウトを編集] をクリックします。

- 2 ポートフォリオ口座ホームページの [レイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ口座のフィールド](#) 『568ページ』
- [ポートフォリオ口座の管理](#) 『566ページ』

## ポートフォリオ口座の管理

ポートフォリオ口座を管理するには、次のタスクを実行します。

- [ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡](#) 『567ページ』
- [ポートフォリオサブ取引先の指定](#) 『567ページ』

**注：** これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用の **Oracle CRM On Demand** のバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』 (照会を含む)
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) 『94ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『93ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『112ページ』
- [レコードタイプの名前変更](#)
- [レコードのマージ](#) 『98ページ』
- [カレンダーおよび活動の管理](#) 『131ページ』
- [ブックの設定のプロセス](#)

## ■ Web アプレットの作成

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

■ [ポートフォリオ口座ホームページの使用](#) 『564ページ』

■ [ポートフォリオ口座のフィールド](#) 『568ページ』

## ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡

ポートフォリオ口座の主要担当者を追跡するには、ポートフォリオ口座レコードにリンクされた担当者として、その担当者を追加します。

### ポートフォリオ口座の主要担当者を追跡するには

- 1 ポートフォリオ口座レコードを選択します。

ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [ポートフォリオ口座詳細] ページで、[担当者] セクションまでスクロールダウンして、[追加] をクリックします。

**注：**[担当者] セクションをレイアウトに追加できます。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。

- 3 [担当者リスト] ページで、[名前] カラムの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、[新規] をクリックして新しい担当者レコードを作成するか、または既存の担当者を選択します。

- 5 [担当者リスト] ページで、必要に応じて情報を入力します。

- 6 レコードを保存します。

## ポートフォリオサブ取引先の指定

親子関係を指定することによって、生命保険または証券取引口座に含まれる投資信託などのポートフォリオ口座の階層を示すことができます。最初に親ポートフォリオ口座を作成し、次にその取引先を子またはポートフォリオサブ取引先の親として選択します。

ポートフォリオは、ポートフォリオサブ取引先との間に 1 対多の関係を持ちます。たとえば、証券ポートフォリオ口座には、多くの投資信託や株式サブ取引先を含めることができます。

ポートフォリオサブ取引先を作成するには

- 1 親ポートフォリオ口座を選択します。  
ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [ポートフォリオ口座詳細] ページで、[ポートフォリオサブ取引先] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。  
注：[ポートフォリオサブ取引先] セクションをレイアウトに追加できます。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』」を参照してください。
- 3 [ポートフォリオ口座を編集] ページのフィールドに必要な値を入力します。
- 4 レコードを保存します。

親ポートフォリオ口座を指定するには

- 1 子ポートフォリオサブ取引先を選択します。  
ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [ポートフォリオ口座を編集] ページで、[親ポートフォリオ口座] フィールドの横にある[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、親ポートフォリオ口座を選択します。
- 4 レコードを保存します。

ポートフォリオ口座のフィールド

[ポートフォリオ口座編集] ページでは、ポートフォリオ口座を追加したり、既存のポートフォリオ口座の詳細情報を更新したりできます。[ポートフォリオ口座編集] ページには、ポートフォリオ口座に関するすべての情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要取引先情報	
口座番号	必須フィールドです。100 文字に制限されます。
施設	このポートフォリオ口座にリンクされた施設のルックアップフィールドです。



フィールド	説明
製品	このポートフォリオ口座にリンクされた製品のルックアップフィールドです。
取引先タイプ	利用可能な取引先タイプのピックリストです。デフォルト値：[年金契約]、[グループ保険]、[401K]、[普通預金]、[IRA]、[生命保険]、[投資信託]、[預金]、および[その他]です。
プライマリ担当者	読み取り専用です。
取引先	このポートフォリオ口座にリンクされた取引先のルックアップフィールドです。
売上	このポートフォリオ口座にリンクされた売上です。
購入日	金融口座が開かれた日付です。
キャンセル/販売日	金融口座が閉じられた日付です。個人所有の場合は、すべての株式が売却された日付になります。
状態	ポートフォリオ口座の状態です。デフォルト値：[有効]、[懸案]、[見積み]、[終了済み]、[クローズ]です。
親ポートフォリオ口座	現在のポートフォリオ口座の親ポートフォリオ口座です。
所有者	<p>ポートフォリオ口座レコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが [レポート] ページや [ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」『39ページ』を参照してください。</p>
プライマリグループ	<p>ポートフォリオ所有者のプライマリグループです。</p> <p>リリース 13 よりも前のリリースでは、このフィールドはポートフォリオレコードへのグループの参照を定義するために使用されます。この機能のかわりにブック機能を使用することをお勧めします。詳細については、「<a href="#">ブックの設定のプロセス</a>」を参照してください。</p>
<b>保険証券情報</b>	
リスククラス	ポートフォリオのリスクレベルを定義します。50 文字に制限されます。
保険料	通貨単位での保険証券の費用。
額面金額	通貨単位での保険証券の額面金額。
有効日	保険証券の開始日。

フィールド	説明
失効日	保険証券の失効日。
投資情報	
総資産価値	通貨単位での総投資額。
評価日	総資産の評価日。
ローン情報	
借入れ金額	通貨単位での借入れ金額。
年率	ローンの利率。
返済期限	ローンの支払期限。
期間	読み取り専用です。期間の長さと期間単位を連結したデータです。
期間の長さ	ローンが償却される期間。通常は、月単位で表されます。
期間単位	予想される期間単位のピックリスト。デフォルト値は、[日]、[週]、[月]、および[年]です。
クレジットカード情報	
信用限度額	取引先が利用可能なクレジットの最大額。
年率	残高に対して請求される利息の年率。

## 関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ口座ホームページの使用](#) 『564ページ』
- [ポートフォリオ口座の管理](#) 『566ページ』

## 金融口座

[Financial Account (金融口座)] ページを使用して、あらゆる種類の金融口座を作成、更新、および追跡することができます。金融口座は、通常、金融機関が管理する担当者または企業の金融口座になります。金融口座は、金融機関の口座を含め、担当者または企業のすべての金融口座を追跡することもできます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融口座] タブは使用不可になっています。

金融口座は、金融機関同士の金融トランザクションの記録です。これには、金融機関が特定の受託者責任を負う金融商品が含まれています。金融口座によって、金融機関が担当者とビジネスの両方の関係を管理する構造が提供されます。

**注：**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 内では、取引先はビジネスアカウントという名前に変更されています。ビジネスアカウントは、業務、会社、または信託を表す法的な存在です。これらの親子関係を指定することによって、部門、部署、などの複雑な法的構造をサポートできます。

金融口座を使用すると、すべてのタイプの金融口座（預金、普通預金、住宅ローン、定期預金、クレジットカード、当座預金口座、投資、融資、退職、教育など）を追跡できます。

金融口座を使用すると、金融機関は金融口座中心からクライアントおよび世帯中心の関係に移行できます。この機能を使用すると、[金融口座タイプ]、[残高]、[共同]の各フィールドに含まれる高レベルの金融口座情報にアクセスして、クライアントおよび世帯中心の関係（活動、商談、サービスリクエスト、カレンダーなど）をサポートできます。また、金融口座では、取引の階層とサブ取引先もサポートされます。これらの階層を使用すると、取引先をポートフォリオにグループ化できます。金融口座をポートフォリオにグループ化するには、この取引先のグループ化を使用します。次の図に、階層の例をいくつか示します。図1は、金融口座の親子関係を示しています。図2は、ポートフォリオ口座と金融口座の関係を示しています。図3は、金融口座とサブ取引先の関係を示しています。

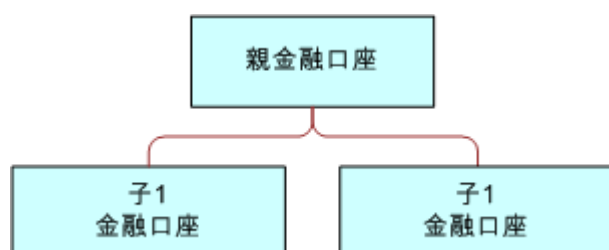


Figure 1: 金融口座の親子関係



Figure 2: ポートフォリオ口座と金融口座の関係



Figure 3: 金融口座とサブ口座の関係

[Financial Account (金融口座)] ページでは、金融口座を確認およびプロファイルできます。また、[Financial Account (金融口座)] ページを使用すると、金融口座のサブ取引および次のような関連情報を確認できます。

■ [金融口座名義人](#) 『576ページ』

■ [金融口座保有状況](#) 『579ページ』

- [金融トランザクション](#) 『592ページ の"[Financial Transactions](#) (金融トランザクション) "参照 』
- [財務計画](#) 『582ページ 』
- [保険証券](#) 『620ページ 』
- [商談](#) 『226ページ 』 : [[Financial Account](#) (金融口座) ] ページで、金融口座に関連するすべての商談を表示できます。
- [活動](#) : [[Financial Account](#) (金融口座) ] ページで、金融口座に関連するすべての活動を表示できます。
- [サービスリクエスト](#) 『301ページ 』 : [[Financial Account](#) (金融口座) ] ページで、金融口座に関連するすべてのサービスリクエストを表示できます。
- [見込み客](#) 『166ページ 』 : [[Financial Account](#) (金融口座) ] ページで、金融口座に関連するすべての見込み客を表示できます。

## [金融口座ホームページ] の使用

[金融口座ホームページ] から、金融口座の管理を開始します。

**注** : 企業の管理者は [[Financial Account Homepage](#) (金融口座ホームページ) ] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

## 金融口座の作成

[最近変更された金融口座] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融口座を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) 『42ページ 』」および「[金融口座フィールド](#) 『574ページ の"[金融口座のフィールド](#)"参照 』」を参照してください。

## 金融口座リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融口座の標準のリストについて説明します。

Financial Account Lists (金融口座リスト)	フィルター
All Financial Accounts (金融口座 (全件) )	ユーザーが表示できるすべての金融口座
Recently Modified Financial Accounts (最近変更された金融口座)	ユーザーが最近変更したすべての金融口座

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ 』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された金融口座の表示

[最近変更された金融口座] セクションには、最近変更された金融口座が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [金融口座ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [金融口座ホームページ] で表示可能にしている内容に応じて、自分の [金融口座ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[金融口座ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

### [Financial Account Homepage (金融口座ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [金融口座ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Financial Account Homepage Layout (金融口座ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 金融口座の管理

金融口座を管理するには、次のタスクを実行します。

### ■ 親金融口座の追跡 『574ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

### ■ レコードの作成 『42ページ』

### ■ レコードの詳細の更新 『68ページ』

### ■ 選択したレコードへのレコードのリンク 『70ページ』

### ■ リストの使用 『78ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

### 関連トピック

関連する金融口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座ホームページ\] の使用](#) 『572ページ』
- [金融口座フィールド](#) 『574ページ の"[金融口座のフィールド](#)"参照』

## 親金融口座の追跡

金融口座の親金融口座を追跡できるようにするには、親金融口座を子金融口座の [Parent Financial Account (親金融口座)] フィールドに追加します。

### 親金融口座を追跡するには

- 1 金融口座を選択します。  
金融口座の選択については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [Financial Account Detail (金融口座詳細)] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [Financial Account Edit (金融口座編集)] ページで、[Parent Financial Account (親金融口座)] フィールドを選択して金融口座を選択します。

## 金融口座のフィールド

[Financial Account Edit (金融口座編集)] ページでは、金融口座を追加したり、既存の金融口座の詳細情報を更新したりできます。[Financial Account Edit (金融口座編集)] ページには、金融口座に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:**金融口座を選択することにより、金融口座の階層を示すことができます。たとえば、ポートフォリオ金融口座の子取引である退職金融口座などです。手順については、「[親金融口座の追跡](#) 『574ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>金融口座プロフィール</b>	
金融口座番号	金融口座の番号。50 字まで入力できます。
金融口座タイプ	金融口座のタイプ。預金、住宅ローン、投資、蓄財、教育、保険、などです。
プライマリ取引先	この金融口座が主要金融口座であることを示すためのチェックボックスです。
本店	金融口座に対する金融機関内の主要支店です。

フィールド	説明
金融口座	金融口座の名前。50 字まで入力できます。
オープン日	金融機関にその金融口座が開かれた日付です。
共同	その金融口座が共同所有であることを示すチェックボックスです。複数の担当者が金融口座の所有権を共有しています。
他金融機関保有	この金融口座が外部保有されていることを示すチェックボックスです。外部保有とは、この金融口座はこの金融機関の所有ではなく、別の金融機関のものであるということです。
残高	金融口座の残高を表す通貨フィールドです。
現在の残高	その残高が最後に更新された日時です。
<b>金融口座詳細</b>	
統合 ID	この金融口座に関する外部情報の統合 ID です。50 字まで入力できます。
保有する他金融機関	この金融口座を外部保有している金融機関の名前です。
親金融口座	この子金融口座に対する親金融口座です。
<b>金融口座統合</b>	
説明	金融口座の詳細な説明です。
外部 ID	この金融口座に関する外部情報の発生元 ID です。50 字まで入力できます。
外部の前の更新	この金融口座が（外部から）最後に更新された日時です。
外部情報源	金融口座保有に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
<b>追加情報</b>	
所有者	金融口座レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」『39ページ』を参照してください。

## 関連トピック

関連する金融口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座ホームページ\] の使用](#) 『572ページ』
- [金融口座の管理](#) 『573ページ』

## 金融口座名義人

金融口座名義人ページを使用して、金融口座と所有者間のリレーションシップを作成、更新、および追跡します。金融口座名義人は、金融口座とのリレーションシップがある任意の担当者で、通常は金融口座の法定名義人です。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座名義人情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融口座名義人] タブは使用不可になっています。

金融口座名義人レコードから、担当者と金融口座の関係を追跡することで、どの担当者がどの金融口座と関係するか、どの金融口座がどの担当者と関係するかを完全に把握できます。

金融口座名義人を使用すると、金融機関とユーザーは担当者と金融口座の関係を追跡でき、特定の属性および関係の詳細を追跡できます。金融口座名義人から、金融口座に関連する担当者の役割（法的な所有者、後見人、アドバイザー、後援者、など）を追跡します。

### [金融口座名義人ホームページ] の使用

[金融口座名義人ホームページ] から、金融口座名義人の管理を開始します。

**注：**企業の管理者は[金融口座名義人ホームページ] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

### 金融口座名義人の作成

[最近変更された金融口座名義人] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融口座名義人を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) [42ページ]」および「[金融口座名義人フィールド](#) [578ページ]」を参照してください。

### 金融口座名義人リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融口座名義人の標準のリストについて説明します。

Financial Account Holder List (金融口座名義人リスト)	フィルター
All Financial Account Holders (金融口座名義人 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての金融口座名義人が表示されます。
Recently Modified Financial Account Holders (最近変更された金融口座名義人)	すべての金融口座名義人が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) [83ページ]」を参照してください。



使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された金融口座名義人の表示

[最近変更された金融口座名義人] セクションには、最近変更された金融口座名義人が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [金融口座名義人ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [金融口座名義人ホームページ] で表示可能にしている内容に応じて、自分の [金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

### [金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [金融口座名義人ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [金融口座名義人ホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連情報

関連する金融口座名義人情報については、次のトピックを参照してください。

- [金融口座名義人の管理](#) 『577ページ』
- [金融口座名義人フィールド](#) 『578ページ』

## 金融口座名義人の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている

標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座名義人ホームページ\] の使用](#) 『576ページ』
- [金融口座名義人フィールド](#) 『578ページ』

## 金融口座名義人フィールド

[Financial Account Holder Edit (金融口座名義人編集)] ページでは、金融口座名義人を追加したり、既存の金融口座名義人の詳細情報を更新したりできます。[Financial Account Holder Edit (金融口座名義人編集)] ページには、金融口座名義人に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[Financial Account Holder Lists (金融口座名義人リスト)] ページと [Financial Account Holder Detail (金融口座名義人詳細)] ページの金融口座名義人情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>Financial Account Holder Profile (金融口座名義人プロフィール)</b>	
Financial Account Holder Name (金融口座名義人名)	金融口座名義人（通常は担当者）の名前。100 字まで入力できます。
Financial Account (金融口座)	金融口座名義人と関連付けられた金融口座です。
役割	金融口座名義人の役割です。金融口座名義人には複数の役割を指定できます。役割には、法定後見人、所有者、弁護士、影響者などがあります。
プライマリ担当者	金融口座名義人が、金融口座のプライマリ担当者かどうかを示します。
Joined (結合日)	金融口座名義人が金融口座と最初に関連付けられた日付です。金融口座の開始日とは異なることがあります。たとえば、法定後見人がある金融口座に割り当てられる（または責任が発生する）のが、金融口座が開かれた日の後になることがあります。
外部 ID	この金融口座名義人に関する外部情報の発生元 ID です。50 字まで入力できます。
External Source (外部情報源)	この金融口座名義人に関する外部情報（アプリケーション名、データベース名、統合名、など）の発生元です。50 字まで入力できます。

フィールド	説明
External Last Updated (前回の外部更新)	この金融口座名義人が（外部から）最後に更新された日時です。

### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座名義人ホームページ\] の使用](#) 『576ページ』

## 金融口座保有状況

[Financial Account Holding (金融口座保有状況)] ページを使用して、特定の金融口座が保有する金融商品を作成、更新、および追跡できます。金融口座保有状況は、通常、特定の金融口座につき 1 つの金融商品の総合金融口座トランザクションになります。

金融口座保有状況によって、各金融口座によって保有されている金融商品がわかります。金融口座保有状況を使用すると、次のようなすべてのタイプの金融商品を追跡できます。

- 物的資産（たとえば、住宅、美術、および車両）
- 金融商品（たとえば、債権、株式、および投資信託）
- 金融サービスおよびローン（たとえば、住宅ローン、貸付限度額）
- ユーザーの金融商品内で定義されたこれ以外の商品

金融口座保有状況を使用すると、金融機関はミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションから顧客の金融口座に関する概要情報を配布できるようになります。この情報は、クライアントまたは世帯に基づいたビューを提供します。金融口座保有状況の詳細情報は、クライアントとの関係（数量、価格、パフォーマンス、重要な日付（購入日など））を管理するときに **Oracle CRM On Demand** 内で使用できます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融口座保有状況] タブは使用不可になっています。

## [金融口座保有状況ホームページ] の使用

[金融口座保有状況ホームページ] から、金融口座保有状況の管理を開始します。

**注：**企業の管理者は [Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## 金融口座保有状況の作成

「最近変更された金融口座保有状況」セクションの「新規」ボタンをクリックして、金融口座保有状況を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[金融口座保有状況フィールド](#)『581ページ』の"[金融口座保有フィールド](#)"参照」を参照してください。

## 金融口座保有状況リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融口座保有状況の標準のリストについて説明します。

金融口座保有状況リスト	フィルター
All Financial Account Holdings (金融口座保有状況 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての金融口座保有状況が表示されます。
Recently Modified Financial Account Holdings (最近変更された金融口座保有状況)	変更日に基づいて並べ替えられたすべての金融口座保有状況です。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された金融口座保有状況の表示

「最近変更された金融口座保有状況」セクションには、最近変更された金融口座保有状況が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

### 「金融口座保有状況ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)」に、管理者による設定に応じて、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

次の手順では、「Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)」にセクションを追加する方法について説明します。

#### 「Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)」にセクションを追加するには

- 1 「Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)」で、「レイアウトを編集」をクリックします。

- 2 [Financial Account Holding Homepage Layout (金融口座保有ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 金融口座保有状況の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

### 関連情報

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [金融口座保有フィールド](#) 『581ページ』

## 金融口座保有フィールド

[Financial Account Holding Edit (金融口座保有編集)] ページでは、金融口座保有を追加したり、既存の金融口座保有の詳細を更新したりできます。[Financial Account Holding Edit (金融口座保有編集)] ページには、金融口座保有に関するすべての情報が表示されます。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>Financial Account Holdings Profile (金融口座保有状況プロフィール)</b>	
Financial Account (金融口座)	金融口座保有と関連付けられている金融口座です。
Financial Product (金融商品)	金融口座保有と関連付けられている金融商品です。

フィールド	説明
Financial Account Holdings Name (金融口座保有状況の名前)	金融口座保有の一意の名前です。
数量	この金融口座のこの金融商品を保有するときの、金融商品単位数。この情報は、通常は外部に由来します。
購入価格	この金融口座のこの金融商品を保有するときの、購入価格。この情報は、通常は外部に由来します。
購入日	この金融口座のこの金融商品を保有するときの、購入の日付。この情報は、通常は外部に由来します。
値	保有の価格（つまり、購入価格×数量）。この情報は、通常は外部に由来します。
実績	この金融口座のこの金融商品を保有するときの、利益または損失のパーセンテージ。この情報は、通常は外部に由来します。
<b>Financial Account Holdings Integration (金融口座保有状況統合)</b>	
統合 ID	この金融口座保有状況に関する外部情報の統合 ID です。50 字まで入力できます。
外部 ID	この金融口座保有状況に関する外部情報の発生元 ID です。50 字まで入力できます。
External Source (外部情報源)	金融口座保有に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
External Last Updated (前回の外部更新)	この金融口座保有が（外部から）最後に更新された日時です。

## 財務計画

「財務計画」ページを使用して、金融口座の財務計画を作成、更新および追跡します。*財務計画*は、一般に金融機関が管理する 1 つ以上の特定の金融口座の担当者または企業の財務計画です。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座プラン情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「財務計画」タブは使用不可になっています。

財務計画によって、状態、計画の段階、承認などの情報にアクセスできるようにすることで、高レベルの財務計画を実行できます。また、ミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションへのリンクも提供します。バッチフィードと Web サービスからの更新は、通常、Oracle CRM On Demand のミドルオフィスまたはバックオフィス情報を統合するために使用されます。

財務計画を使用すると、金融機関は財務計画のタスク、ワークフロー、および財務計画のライフサイクル全体で発生する成果物と、顧客関係の管理を統合できます。この機能を使用すると、ユーザーは財務計画の活動、商談、サービスリクエストおよび見込み客を追跡して、クライアントおよび世帯中心の財務計画を実行できるようになります。

「Financial Plan (財務計画)」ページでは、財務計画を確認およびプロファイルできます。また、「Financial Plan (財務計画)」ページを使用すると、財務計画のサブ口座および次のような関連情報を確認できます。

- 商談：詳細は、「[商談と売上予想について](#)『226ページ』」を参照してください。
- 活動：詳細は、「[活動フィールド](#)『152ページ』」を参照してください。
- サービスリクエスト：詳細は、「[サービスとコミュニケーションの管理](#)『299ページ』」を参照してください。
- 見込み客。詳細は、「[見込み客](#)『166ページ』」を参照してください。

## [財務計画ホームページ] の使用

[財務計画ホームページ] から、財務計画の管理を開始します。

**注：**企業の管理者は[Financial Plan Homepage (財務計画ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

## 財務計画の作成

[最近変更された財務計画] セクションの[新規] ボタンをクリックして、財務計画を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[財務計画フィールド](#)『585ページ の"財務計画のフィールド"参照』」を参照してください。

## 財務計画リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、財務計画の標準のリストについて説明します。

Financial Plan Lists (財務計画リスト)	フィルター
All Financial Plans (財務計画 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての財務計画が表示されます。
Recently Modified Financial Plans (最近変更された財務計画)	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての財務計画を変更日に基づいて並べ替えます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された財務計画の表示

[最近変更された財務計画] セクションには、最近表示した財務計画が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## 「財務計画ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「財務計画ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「財務計画ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「財務計画ホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

### **「Financial Plan Homepage (財務計画ホームページ)」にセクションを追加するには**

- 1 「Financial Plan Homepage (財務計画ホームページ)」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Financial Plan Homepage Layout (財務計画ホームページのレイアウト)」ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

## 財務計画の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [「財務計画ホームページ」の使用](#) 『583ページ』
- [財務計画フィールド](#) 『585ページ の"財務計画のフィールド"参照』



## 財務計画のフィールド

「Financial Plan Edit（財務計画編集）」ページでは、財務計画を追加したり、既存の財務計画の詳細情報を更新したりできます。「Financial Plan Edit（財務計画編集）」ページには、財務計画に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** 「Financial Plan Lists（財務計画リスト）」ページおよび「Financial Plan Detail（財務計画詳細）」ページでも、財務計画情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、「Financial Plan（財務計画）」の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>財務計画プロフィール</b>	
財務計画名	財務計画の名前です。
タイプ	財務計画のタイプです。退職、ポートフォリオ、蓄財、教育、などがあります。
金融口座	この計画に関連する金融口座です。
状態	財務計画の状態です。進行中、有効、承認、 <b>Under Review by Management</b> （管理者による検討中）、 <b>Under Review by Customer</b> （顧客による検討中）、などがあります。
担当者に送信	この財務計画が顧客に送信済みである場合は、このチェックボックスをオンにします。
担当者による承認済み	この財務計画が担当者によって承認された場合は、このチェックボックスをオンにします。
<b>財務計画概要</b>	
外部情報源	この財務計画に関する外部情報（アプリケーション名、データベース名、統合名、など）の発生元 ID です。50 文字まで入力できます。
外部の前の更新	この財務計画が（外部から）最後に更新された日時です。
統合 ID	この財務計画の統合 ID です。
説明	財務計画の詳細な説明です。16350 文字まで入力できます。
<b>追加情報</b>	
所有者	財務計画レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの「詳細」ページに「所有者」フィールドまたは「ブック」フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります。いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」『39ページ』を参照してください。

## 関連情報

関連する財務計画情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[財務計画ホームページ\] の使用](#) 『583ページ』
- [財務計画の管理](#) 『584ページ』

## 金融製品

[金融製品] ページでは、金融製品のタイプを作成、更新および追跡できます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融製品情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融製品] タブは使用不可である場合があります。

Oracle CRM On Demand での **金融製品**は、金融機関が顧客に提示する固有の有形の商品またはサービス、または金融製品のグループですが、金融機関からの金融製品を表すこともあります。

金融製品は、金融製品タイプを追跡するために使用できます。金融製品タイプには、たとえば、融資、直接預金（普通預金口座および預金口座）、市場金利預金（またはマネーマーケットアカウント）、定期預金などがあります。また金融製品には、固定配分のない株、金融派生商品、別口座、ヘッジファンドまたは投資信託も含まれます。

金融商品レコードを使用すると、金融機関は高レベルの商品の詳細、金融商品の **Web** サイトの **URL** リンク、カタログ、など金融商品の詳細を表示できます。この機能を使用すると、ユーザーは最新の金融商品の詳細と、顧客の活動、商談、サービスリクエスト、カレンダーなどの関連情報にアクセスできます。

金融商品レコードタイプは、金融商品の階層もサポートします。このような階層によって、金融商品をグループ化できます。たとえば、添付されたオファー、投資信託、その他必要なマルチ階層またはマルチグループのようにグループ化が可能です。

金融製品階層は、次の図のように表示されることがあります。

図 4 は、投資信託階層の例を示しています。

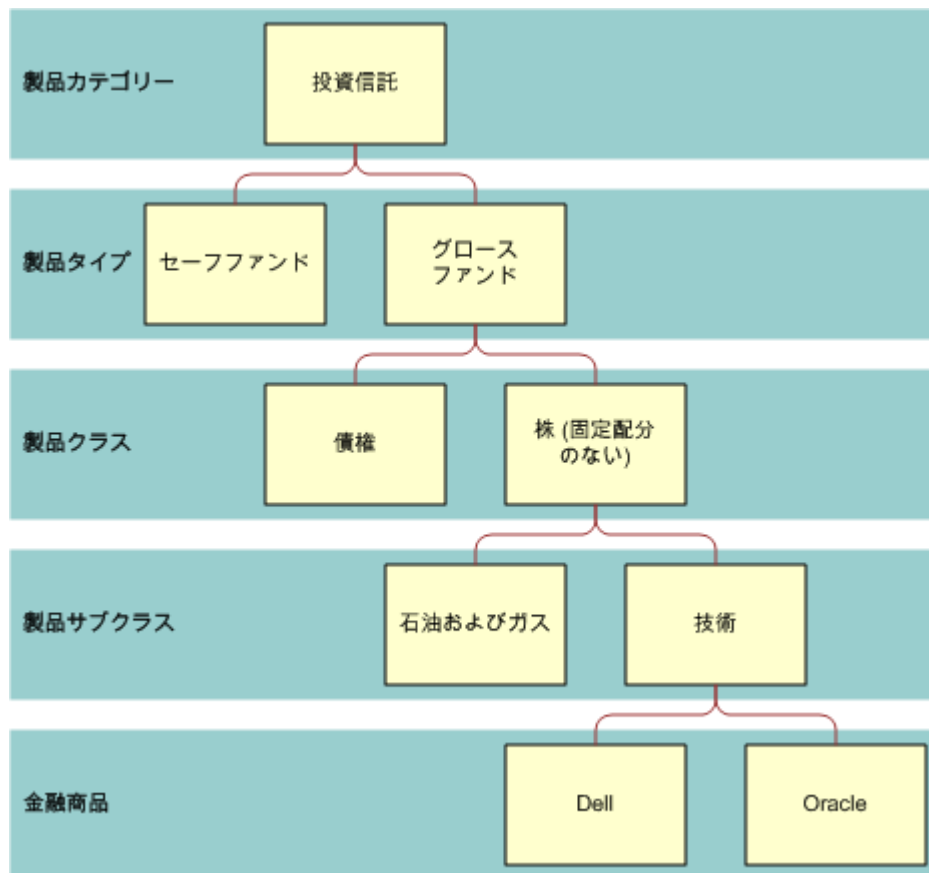


Figure 4: 投資信託階層の例

図 5 は、保険証券階層の例を示しています。

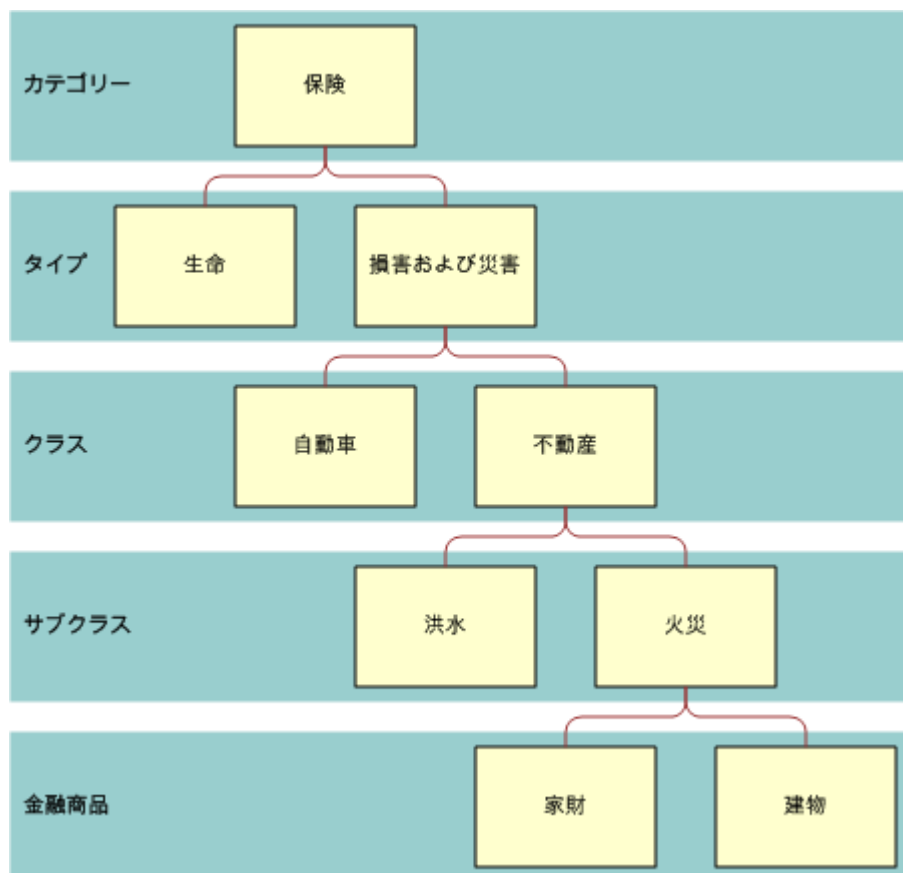


Figure 5: 保険証券階層の例

## 「金融製品ホームページ」の使用

「金融製品ホームページ」から、金融製品の管理を開始します。

**注：**企業の管理者は「[Financial Products Homepage](#)（金融商品ホームページ）」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「[ホームページのパーソナライズ](#)」権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

## 金融製品レコードの作成

「最近変更された金融製品」セクションの「[新規](#)」ボタンをクリックして、金融製品を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)」『42ページ』および「[金融商品フィールド](#)」『590ページ』を参照してください。

ヒント：「[親金融製品](#)」フィールドを選択することで、投資信託の子会社としての資本などの金融商品階層を示すことができます。金融製品階層の詳細は、「[親金融商品の追跡](#)」『590ページ』を参照してください。

## 金融製品リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融製品の標準のリストについて説明します。

Financial Product List (金融商品リスト)	フィルター
All Financial Products (金融商品 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての金融製品が表示されます。
Recently Modified Financial Products (最近変更された金融商品)	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての金融製品を変更日に基づいて並べ替えます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された金融製品の表示

[最近変更された金融製品] セクションには、最近表示した金融製品が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [金融製品ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [金融製品ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [金融製品ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[金融製品ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

### [金融製品ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [金融製品ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [金融製品ホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 金融製品の管理

金融製品を管理するには、次のタスクを実行します。

- [親金融商品の追跡](#) 『590ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

### 関連トピック

関連する金融商品情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[財務計画ホームページ\] の使用](#) 『583ページ』
- [金融商品フィールド](#) 『590ページ』

## 親金融商品の追跡

金融商品の親金融商品を追跡できるようにするには、親金融商品を子金融商品の **[Parent Financial Product (親金融商品)]** フィールドに追加します。

### *親金融商品を追跡するには*

- 1 金融商品を選択します。  
金融商品の選択の詳細については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 **[Financial Product Detail (金融商品詳細)]** ページで、**[編集]** をクリックします。
- 3 **[Financial Product Edit (金融商品編集)]** ページで **[Parent Financial Product (親金融商品)]** フィールドを選択し、金融商品を選択します。

## 金融商品フィールド

**[Financial Products Edit (金融商品編集)]** ページでは、金融商品を追加したり、既存の金融商品の詳細を更新したりできます。**[Financial Products Edit (金融商品編集)]** ページには、金融商品に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「Financial Products List（金融商品リスト）」ページと「Financial Products Detail（金融商品詳細）」ページでも、金融商品情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、「Financial Product（金融商品）」の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>Financial Product Profile（金融商品プロフィール）</b>	
Financial Product Name（金融商品名）	金融商品の共通名です。例を挙げると、Oracle Corporation、投資信託 X、金預金、ベスト住宅ローン、などです。
カテゴリー	金融商品のカテゴリーです。（推奨される階層は、タイプ、カテゴリー、クラス、サブクラス、金融商品、子金融商品、その他の子商品（必要に応じて）です。）
タイプ	金融商品のタイプです。例：グロースファンド、安全ファンド。
クラス	金融商品のクラスです。例：固定配分のない株、債権。
Sub-Class（サブクラス）	金融商品のサブクラスです。例：テクノロジー、石油およびガス。
Parent Financial Product（親金融商品）	この商品の親金融商品です。
Financial Product ID（金融商品 ID）	金融商品ハブまたは等価のエンティティの中で金融商品を識別するために、金融機関が使用する金融商品 ID です。
MDM Product Hub ID（MDM 製品のハブ ID）	外部マスターデータ管理（MDM）金融商品ハブの中で金融商品を識別するために、金融業界または外部の企業が使用する金融商品 ID です。
現在の価格	金融商品の価格です。外部の市場価格などの要因、または内部の価格リストによって決定します。
Price Source（価格情報源）	金融商品に関する価格情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
現在の価格（前回の更新）	この金融商品の価格が、価格決定要因によって最後に更新された日時です。
<b>製品カタログ</b>	
製品 URL	この金融商品のカタログの場所の URL です。通常は、外部の金融商品と URL です。
Product Overview（製品概要）	金融商品に関する要約情報または概要情報です。16350 文字まで入力できます。
製品カタログ	この金融商品が含まれている金融商品カタログの URL です。通常は内部の金融商品 URL です。

フィールド	説明
<b>Financial Product Overview</b> （金融商品の概要）	
外部 ID	この金融商品名義人に関する外部情報の発生元 ID です。50 文字まで入力できます。
External Source（外部情報源）	金融商品に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、などです。
External Last Updated（前回の外部更新）	この金融商品が（外部から）最後に更新された日時です。

### 関連トピック

関連する金融商品情報については、次のトピックを参照してください。

- [Financial Products（金融商品）](#) 『586ページ の"[金融製品](#)"参照 』
- [\[金融製品ホームページ\] の使用](#) 『588ページ 』
- [金融製品の管理](#) 『590ページ 』

## Financial Transactions（金融トランザクション）

「Financial Transactions（金融トランザクション）」ページでは、特定の金融口座に対するすべてのタイプの金融トランザクションを作成、更新、および追跡できます。金融トランザクションは、ある金融口座のすべての金融商品に関する個別のトランザクションです。

**注：** ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融トランザクション情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「Financial Transactions（金融トランザクション）」タブは使用不可になっています。

金融トランザクションレコードを使用すると、すべての金融商品との関連でどの金融口座にどの金融トランザクションがあるかを判別できます。この情報によって、金融トランザクションが金融口座ごとにわかりやすく整理されます。金融トランザクションレコードは、購入、売却、高額商品、償却、預金、引出、金融製品内でユーザーが定義したその他の商品などのすべてのタイプの金融製品のトランザクションの追跡にも使用できます。

金融トランザクションを使用すると、金融機関はミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションから顧客の金融口座に関する概要情報を配布できるようになります。この情報は、クライアントまたは世帯に基づいたビューを提供します。金融トランザクションの詳細情報（数量、価格、購入日などの重要な日付など）は、ユーザーがクライアントとの関係を管理するときに Oracle CRM On Demand 内で使用できます。

### [金融トランザクションホームページ] の使用

[金融トランザクションホームページ] から、金融トランザクションの管理を開始します。

**注：** 企業の管理者は「Financial Transaction Homepage（金融トランザクションホームページ）」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。



## 金融トランザクションの作成

「最近変更された金融トランザクション」セクションの「新規」ボタンをクリックして、金融トランザクションを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[金融トランザクションフィールド](#)『594ページ』」を参照してください。

## 金融トランザクションリストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融トランザクションの標準のリストについて説明します。

Financial Transaction List (金融トランザクションリスト)	フィルター
All Financial Transactions (金融トランザクション (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての金融トランザクションが表示されます。
Recently Modified Financial Transactions (最近変更された金融トランザクション)	変更日に基づいて並べ替えられたすべての金融トランザクションです。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された金融トランザクションの表示

「最近変更された金融トランザクション」セクションには、最近変更された金融トランザクションが変更日で並べ替えられて表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## 「金融トランザクションホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)」に、管理者による設定に応じて、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

次の手順では、「Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)」にセクションを追加する方法について説明します。

### 「Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)」にセクションを追加するには

- 1 「Financial Transaction Homepage (金融トランザクションホームページ)」で、「レイアウトを編集」をクリックします。

- 2 [Financial Transaction Homepage Layout (金融トランザクションホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

# 金融トランザクションの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

# 金融トランザクションフィールド

[Financial Transaction Edit (金融トランザクション編集)] ページでは、金融トランザクションを追加したり、既存の金融トランザクションの詳細情報を更新したりできます。[Financial Transaction Edit (金融トランザクション編集)] ページには、金融トランザクションに関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：** [Financial Transaction List (金融トランザクションリスト)] ページと [Financial Transaction Detail (金融トランザクション詳細)] ページでも、金融トランザクション情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>Financial Transaction Profile (金融トランザクションプロフィール)</b>	
Financial Account (金融口座)	金融トランザクションと関連付けられた金融口座です。
Financial Product (金融商品)	金融トランザクションと関連付けられた金融商品です。
Transaction Type (取引タイプ)	金融トランザクションのタイプです。たとえば、購入、売却、高額商品、償却などがあります。

フィールド	説明
数量	この金融トランザクションの金融商品単位の数です。この情報は、通常は外部に由来します。
Transaction ID (取引 ID)	金融トランザクションの ID。50 文字まで入力できます。
Transaction Period (取引期間)	金融トランザクションの期間です。たとえば、日、月、四半期の高額商品などがあります。
Transaction Price (取引価格)	この金融トランザクションの金融商品の価格です。この情報は、通常は外部に由来します。
Transaction Date Time (取引日時)	金融トランザクションの日時です。この情報は、通常は外部に由来します。
値	金融トランザクションの金額 (価格×数量)。この情報は、通常は外部に由来します。
<b>Financial Transaction Integration (金融トランザクション統合)</b>	
Transaction Source (取引情報源)	ミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションで金融トランザクションを識別するために、ユーザーの金融機関が使用する情報源。
統合 ID	この金融トランザクションに関する外部情報の統合 ID です。50 文字まで入力できます。
外部 ID	この金融トランザクションに関する外部情報の発生元 ID です。50 文字まで入力できます。
External Source (外部情報源)	この金融トランザクションに関する外部情報 (アプリケーション名、データベース名、統合名など) の発生元です。50 文字まで入力できます。
External Last Updated (前回の外部更新)	この金融トランザクションが (外部から) 最後に更新された日時です。



# 10 保険

---

Oracle CRM On Demand には、保険情報に関する次のレコードタイプが用意されています。

- **請求** 『[601ページ](#)』。これらのページでは、保険請求に関する情報を管理します。
- **補償内容** 『[607ページ](#)』。これらのページでは、保険証券でカバーされる金銭的な限度およびリスクを管理します。
- **損傷** 『[611ページ](#)』。これらのページでは、担当者の保険不動産に対する損傷に関する情報を管理します。
- **保険不動産** 『[614ページ](#) の"**Insurance Properties** (保険対象物)"参照』。これらのページでは、保険不動産に関する情報を管理します。
- **関連パーティ** 『[617ページ](#) の"**Involved Parties** (関係者)"参照』。これらのページでは、保険請求に関係する担当者に関する情報を管理します。
- **保険証券** 『[620ページ](#)』。これらのページでは、保険証券に関する情報を管理します。
- **保険保有者** 『[625ページ](#) の"**証券所有者**"参照』。これらのページでは、証券の名義人に関する情報を管理します。
- **ブローカープロフィール** 『[628ページ](#)』。これらのページでは、ブローカーに関する情報を管理します。

注：これらのレコードタイプは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** でのみ使用できます。

## 保険の管理

保険を管理するには、次のプロセスを実行します。

- [チャネル計画の実行のプロセス](#) 『[598ページ](#)』
- [損害の第一報の請求を生成するプロセス](#) 『[598ページ](#)』
- [エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス](#) 『[598ページ](#)』
- [エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス](#) 『[599ページ](#)』
- [セールスと予算の計画のプロセス](#) 『[599ページ](#)』
- [Producer Success Model](#) での保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス 『[600ページ](#)』
- [サービスリクエストの管理のプロセス](#) 『[599ページ](#)』
- 

メモ：これらのプロセスの一部は **Oracle CRM On Demand** で実行されますが、その他のプロセスは **Oracle CRM On Demand** の外部で実行されます。

## チャネル計画の実行のプロセス

チャネル計画は、チャネルマネージャが自分の権限でチャネルに対して実行する戦略および計画活動の開発を伴います。

チャネル計画を実行するには、次のタスクを実行します。

- 1 ビジネス計画の作成。「[ビジネス計画](#) 『273ページ』」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の目標の作成。「[目標](#) 『282ページ』」を参照してください。
- 3 計画取引先の管理。「[計画取引先](#) 『288ページ』」を参照してください。
- 4 計画担当者の管理。「[計画担当者](#) 『291ページ』」を参照してください。
- 5 計画商談の管理。「[計画商談](#) 『295ページ』」を参照してください。

## 損害の第一報の請求を生成するプロセス

損害の第一報では、請求および請求者に関する情報を示す顧客請求レポートを作成します。このレポートには、コールセンターエージェントによる補償内容の検証などの情報が記載されます。コールセンターエージェントは保険証券および補償内容の情報を検証します。

損害の第一報の請求を作成するには、次の手順に従います。

- 1 請求者が提供する保険証券および補償内容の情報を検証します（「[Policies（保険証券）](#) 『620ページ』の"[保険証券](#)"参照」を参照）。
- 2 請求レコードを作成します（「[請求](#) 『601ページ』」を参照）。
- 3 損害の第一報に関する情報を入力します（「[請求](#) 『601ページ』」を参照）。

## エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス

エージェント/ブローカーの関係の設定には、潜在的なエージェントを対象とするマーケティングキャンペーンの計画と実行に加えて、新しいエージェントの設定が含まれます。

新しいエージェントを採用し、エージェント/ブローカーの関係を設定するには、次のタスクを実行します。

- 1 キャンペーンレコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[キャンペーンのフィールド](#) 『164ページ』の"[キャンペーンフィールド](#)"参照」を参照してください。
- 2 潜在的なエージェントをキャンペーンに関連付けます。「[キャンペーンの担当者の設定](#) 『162ページ』」を参照してください。
- 3 マーケティングキャンペーンを実行します。「[キャンペーンの処理プロセス](#) 『157ページ』」を参照してください。

- 4 エージェントからの申込みを管理し、新規エージェントを承認します。
- 5 新しい承認済みエージェントを設定します。「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[パートナーフィールド](#) 『350ページ』」を参照してください。

## エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス

エージェント/ブローカーの関係の管理には、エージェントとの通信、エージェント/ブローカーの関係の監視、エージェントの人口統計に関する情報の更新、資格情報の監視、ブックの保守などが含まれます。

エージェント/ブローカーの関係を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 エージェントと代理店に関する情報を更新します。「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。
- 2 エージェントおよび代理店の資格情報を監視します。「[パートナー取引先の管理](#) 『348ページ』」を参照してください。
- 3 ビジネス計画を管理します。「[ビジネス計画の管理](#) 『279ページ』」を参照してください。
- 4 エージェントおよび代理店からの商談およびサービスリクエストを監視します。「[商談の管理](#) 『230ページ』」および「[サービスリクエストの管理](#) 『303ページ』」を参照してください。

## セールスと予算の計画のプロセス

保険セールス計画には、年、四半期またはその他の期間のセールス計画が含まれます。セールス予算の管理、売上予想の管理、テリトリーなど、セールス計画の管理も含まれます。

セールスと予算を計画するには、次のタスクを実行します。

- 1 年、四半期またはその他の期間のセールス計画を実行します。「[ビジネス計画](#) 『273ページ』」を参照してください。
- 2 セールス予算および目標を管理します。「[売上予想](#) 『245ページ』」を参照してください。
- 3 売上予想を管理します。「[売上予想](#) 『245ページ』」を参照してください。
- 4 テリトリーを管理します。「[テリトリー管理](#)」を参照してください。

## サービスリクエストの管理のプロセス

サービスリクエストの管理には、一般的な問い合わせの処理や1つのサービスリクエストの開始から終了までの解決が含まれます。また、サービスの問題の評価、リクエストの優先順位付けも含まれます。

サービスリクエストを管理するには、次の手順に従います。

- 1 サービスリクエストを作成します（「[サービスリクエスト](#) 『301ページ』」を参照）。
- 2 サービスリクエストの割り当て、またはエスカレートを行います（「[サービスリクエストの割り当て](#) 『304ページ』の"[サービスリクエストの割当](#)"参照」または「[サービスリクエストのエスカレート](#) 『306ページ』」を参照）。
- 3 サービスリクエストの解決策を操作します（「[サービスリクエストへの解決策の追加](#) 『305ページ』」を参照）。
- 4 解決したサービスリクエストをクローズします（「[解決済みサービスリクエストのクローズ](#) 『306ページ』」を参照）。

## Producer Success Model での保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス

Oracle CRM On Demand では、ワークフロールールを使用して、指定したイベントが発生するたびに 1 つ以上のアクションを自動的に実行するように指定できます。ビジネスプロセスの実装で必要になるだけの数のワークフロールールを設定できます。

Oracle CRM On Demand の Producer Success Model (PSM) は、ワークフロールールを使用して活動の作成を自動化するフレームワークです。これにより、保険代理店や金融アドバイザーは、定期的に見込み客をフォローアップしたり、クライアントと連絡を取り合うことが可能になります。

Producer Success Model では、次の用語が使用されます。

- **プロデューサ**：プロデューサとは、保険代理店や金融アドバイザーのことです。
- **クライアント**：クライアントとは、企業が長期関係を維持する担当者です。長期関係を維持することで、クライアントの状況の変化を監視したり、追加製品をクライアントに抱き合わせ販売するための機会を見極めることができます。

Producer Success Model では、ワークフロールールを使用して次の処理を行います。

- 見込み客レコードが作成されるたびに、次の営業日にその見込み客に対してコールを行うタスクを作成します。
- プロデューサが見込み客またはクライアントに対するコール後に [タスク詳細] ページの [コール結果] フィールドの値を更新したときに、フォローアップタスクを作成します。

プロデューサが見込み客またはクライアントに対して行うコールのタイプには、次のものがあります。

- **照会コール**：プロデューサが見込み客のフォローアップ時に行う必要があるコール。
- **誕生日コール**：プロデューサが既存の見込み客またはクライアントの誕生日に行うコール。
- **レビューコール**：前回のコールから 6 か月経過したときに、プロデューサが見込み客またはクライアントに対して行うコール。

プロデューサは、これらのコールの結果を [タスク詳細] ページの [コール結果] フィールドで取得できます。[コール結果] フィールドの値は次のとおりです。

- **到達なし**：見込み客に到達していません。
- **連絡維持**：見込み客または担当者は、今日は話せませんでした、プロデューサとの連絡を維持したいと考えています。
- **デッドファイル**：見込み客は、今日だけでなく、今後の連絡も不要と考えています。
- **アポイント**：見込み客またはクライアントは、アポイントの準備が整っています。



コールの結果に応じて、ワークフローで別のフォローアップタスクが作成されます。たとえば、コールの結果が「到達なし」の場合、翌日に同じ見込み客またはクライアントに対してコールを行うタスクが作成されます。コールの結果が「連絡維持」の場合、現在から6か月後または誕生日の1週間前のどちらか早い日付に見込み客またはクライアントに対してコールを行うタスクが作成されます。

**注：** **Producer Success Model** では、ワークフロールールおよびアクションの設定が必要です。詳細は、**Oracle On Demand Financial Services Edition** の設定マニュアルを参照してください。

**Producer Success Model** で保険見込み客をクライアントに変換するには、次のタスクを実行します。

- 1 照会用の新しい見込み客レコードを作成します。  
ワークフロールールによって、次の営業日に見込み客に対してコールを行うタスクが自動的に作成されます。
- 2 「活動リスト」 ページで、照会コールの日別コールリストを確認し、見込み客に対してコールを行います。「[活動リストの使用](#) 『133ページ』」を参照してください。
- 3 「コール結果」 フィールドにコール結果情報を記録します。  
コール結果に応じて、ワークフローでフォローアップタスクが作成されます。
- 4 見込み客に会うアポイントをスケジューリングします。「[アポイントのスケジューリング](#) 『146ページ』」を参照してください。
- 5 対象の見込み客に会い、追加の情報を集めます。
- 6 「見込み客タイプ」 ピックリストから「見込み顧客」を選択して、見込み客を見込み顧客に格上げします。「[見込み客フィールド](#) 『181ページ』」を参照してください。
- 7 見込み顧客のニーズに合う製品を提供し、興味を示した場合は商談を作成します。「[商談ホームページの使用](#) 『228ページ』」を参照してください。
- 8 最終的な面談を行って、製品を販売します。
- 9 製品を購入してもらった場合、「担当者タイプ」 ピックリストから「クライアント」を選択して、担当者をクライアントに格上げします。
- 10 「担当者詳細」 ページで、「訪問頻度」 フィールドを「1 - 2 回/年」に設定します。「タスクを作成」ワークフローの詳細は、「ワークフローアクションの作成：タスクの作成」を参照してください。

## 請求

「請求」 ページを使用して、あらゆる種類の請求を作成、更新、および追跡します。請求は、一般に保険会社が管理する担当者または企業の請求です。

**注：** 各企業の管理者がユーザーが使用できるタブを設定します。請求情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「請求」タブは使用不可になっています。

請求は、被保険物の喪失または損傷に対する支払を、保険会社に対して正式な書面で請求することです。

現在の請求状態を含む顧客の請求履歴を理解することで、販売およびサービスの担当者は保険会社と顧客の関係のこの重要な局面についてより良く知ることができます。保険会社は、[請求] ページを使用して、損害の第一報と適切な担当者までの正確な請求ルートに関する重要な情報をすばやく記録できます。

請求レコードのタイプは、自動車保険、動産保険、賠償責任保険などすべてのタイプの請求の損害の第一報をサポートします。請求には親請求があることがあり、すべてのタイプの請求構造および階層（たとえば、請求が請求グループに構造化されるなど）がサポートされます。

[請求詳細] ページでは、請求に関するプロフィールおよび詳細情報を確認し、取得ことができます。また、[請求詳細] ページを使用すると、請求の子請求および次のような関連情報を確認できます。

■ **Involved Parties (関係者)** 『617ページ』

■ **損傷** 『611ページ』

■ **活動**

請求には活動を関連付けることができます。[請求詳細] ページで請求に関連するすべての活動を表示できます。

■ **サービスリクエスト**

請求にはサービスリクエストを関連付けることができます。[請求詳細] ページで請求に関連するすべてのサービスリクエストを表示できます。

## [請求ホームページ] の使用

[Claim Homepage (請求ホームページ)] から請求の管理を開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連する関係者情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は[Claim Homepage (請求ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

## 請求の作成

[最近変更された請求] セクションの[新規] ボタンをクリックして、請求を作成できます。詳細は、「**レコードの作成**」『42ページ』および「**請求フィールド**」『604ページ』を参照してください。

## 請求リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、請求の標準のリストについて説明します。

請求リスト	フィルター
請求（全件）	その所有者に関係なく、表示できるすべての請求が表示されます。

請求リスト	フィルター
最近変更された請求	変更日に基づいて並べ替えられたすべての請求。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 「最近変更された請求」セクションの表示

「最近変更された請求」セクションには、最近変更された請求が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。次の手順では、[請求ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

## 「請求ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページをパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [請求ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [請求ホームページ] にセクションを追加できます。

### 「請求ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「請求ホームページ」で、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 2 「請求ホームページレイアウト」ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 「保存」をクリックします。

## 関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

- [請求フィールド](#) 『604ページ』
- [請求の管理](#) 『603ページ』

## 請求の管理

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』

■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』

■ [親請求の追跡](#) 『604ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『38ページ』」を参照してください。

**注：**注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、ユーザーは、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できないことがあります。

## 関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

■ [\[請求ホームページ\] の使用](#) 『602ページ』

■ [請求フィールド](#) 『604ページ』

## 親請求の追跡

親請求の追跡を許可するには、子請求レコードの **[Parent Claim（親請求）]** フィールドに親請求を追加します。

### 親請求を追跡するには

**1** 請求を選択します。

請求の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

**2** **[Claim Detail（請求詳細）]** ページで、**[編集]** をクリックします。

**3** **[Claim Edit（請求の編集）]** ページで、**[Parent Claim（親請求）]** フィールドを選択し、請求を選択します。

## 請求フィールド

**[Claim Edit（請求の編集）]** ページを使用して、新規の請求を追加したり、既存の請求の情報を更新したりできます。**[Claim Edit（請求の編集）]** ページには、請求に関するすべてのフィールドが表示されます。

**ヒント：****[Claim List（請求リスト）]** ページおよび **[Claim Detail（請求詳細）]** ページで請求を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>請求プロフィール</b>	
請求番号	請求の識別子。
業種	保険業の種類（自動車保険、動産保険、賠償責任保険、労災保険、生命保険、など）
損失コード	特定の損害のコード（たとえば、保険会社が自動車事故には <b>100</b> 、盗難事故には <b>200</b> 、などと割り当てたもの）
損失タイプ	損害のタイプで、損失コードに関連します（損失タイプの例は、自動車事故、盗難、など）。
レポート日	被保険者が事故について請求を報告した日付。
Loss Date and Time (損失の日時)	事故または損害発生の日付。
通貨	請求の通貨。
クローズ日	請求が終了された日付。
イベント番号	イベントの ID 番号。保険会社は、通常、大惨事をカテゴリ化します。イベント番号の一例として、ハリケーン「アイク」は <b>1002</b> 、ハリケーン「アンドルー」は <b>1003</b> 、などです。
状態	請求の状態、損害報告、処理開始、確認、終了、などです。
<b>請求詳細</b>	
損失の種類	損害のタイプ（火災、盗難、障害、風害、洪水、ひょう（雹）、その他、など）
損失のカテゴリ	多くの保険会社が損害をカテゴリ化するために使用している損害のカテゴリ。一例を挙げると、 <b>A</b> ：住宅、 <b>B</b> ：その他の構造物、 <b>C</b> ：動産、 <b>D</b> ：使用不能、などです。
損失の場所	損害の場所で、駐車場、ショッピングモール、などです。
損失額	顧客が発生させた損害額です。指定された損害額の合計が補償額を超えた場合は、顧客が残りの額を払うことになります。
補償の情報源	請求の原因になった補償責任の発生源です。例を挙げると、負傷した従業員、従業員が破損した動産、負傷した個人、個人の財産、滑って転倒、車両による負傷、などです。
負債額	損害がある場合に支払われる額。
被保険者との関係	負傷者と保険契約者の関係。雇用者、監督者、同僚、など。
負傷した場所	負傷が発生した場所。
Date Employer Aware of Injury (雇用 者が負傷を認識した日 付)	従業員の負傷に雇用者が気付いた日付です。

フィールド	説明
Date Employer Aware of Claim（雇用者が請求を認識した日付）	従業員の請求に雇用者が気付いた日付です。
負傷者数	その事故で負傷した人数。従業員とそれ以外の人が含まれることもあります。
負傷した従業員数	その事故で負傷した従業員数です。
Part of Body Injured（負傷箇所）	負傷した体の部位。手、脚、首、など
負傷の種類	負傷の種類。火傷、骨折、捻挫、反復性のストレス障害、など。
負傷コード	特定の医学的障害のコード。IDC-9、IDC-10、など。
作業能力	その従業員がこの負傷があっても労働を継続できるかどうかを示します。
従業員のクラス	従業員の職級。秘書、マネージャ、など。
Injured During Working Hours ?（就業中の事故かどうか）	その事故が作業時間内に発生したかどうかを示します。
病院名	請求者の負傷を治療した病院の名前。
死亡時刻	負傷者が死亡した場合にその時刻。
事故/ 検視レポート番号	労災保険に関する警察または検死官の報告書の番号。
<b>請求統合</b>	
外部システム ID	この請求の外部情報の発生元 ID を追跡します。50 字まで入力できます。
外部情報源	請求に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
外部の前の更新	この請求のデータが最後に外部で更新された日時を追跡します。この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。
<b>保険証券に対する請求</b>	
保険	この請求に関連する保険証券。
レポート作成者	事故を報告した人間を指名します。例を挙げると、記名被保険者、付保車両の運転者、代理店、など
レポーター担当者情報	事故報告者の連絡先情報。
条件	事故の発生状況（天候など）。たとえば、「降雨」。
過失事故	過失があった人を示します。例を挙げると、被保険運転者と他の運転者。

フィールド	説明
事故/ 火災部門	報告書を作成した警察署または消防署。
レポート番号	事故に関する報告書の番号。
コメント	請求の詳細な説明。
損失の説明	損害の説明。たとえば、車がトラックにぶつけられた。
ビジネス口座	この請求に関連するビジネスアカウント。
住所	請求が発生した住所。 <b>Oracle CRM On Demand</b> の他の住所とは異なることがあり、担当者や事業所の住所、または資産の住所とは関係ありません。この住所は、この請求レコードに対してのみ関連し、その件でのみ適切である必要があります。
市	請求が発生した市。 <b>Oracle CRM On Demand</b> の他の市とは異なることがあり、担当者や事業所の市のレコード、または資産の市とは関係ありません。この市の名前は、この請求レコードに対してのみ関連し、その件でのみ適切である必要があります。
都道府県	請求が発生した州（司法管轄区域に州を使用するアメリカ合衆国）または県（司法管轄区域に県を使用するカナダ）。たとえば、 <b>CA</b> はカリフォルニア州で、 <b>ON</b> はオンタリオ県。
郵便番号	事故が発生した場所の郵便番号。

## 関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[請求ホームページ\] の使用](#) 『602ページ』
- [請求の管理](#) 『603ページ』

## 補償内容

「補償内容」ページでは、すべてのタイプの保険の補償内容を作成、更新および追跡できます。補償内容は、通常は担当者の保険証券でカバーされている金銭的な限度およびリスクです。

**注：** ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。補償内容情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「補償内容」タブは使用不可になっています。

補償内容は、保険証券でカバーされている金銭的な限度およびリスクです。保険証券の補償内容を追跡するには、証券に補償内容として追加します。補償内容は、衝突、身体傷害、火災など、すべてのタイプの補償内容の追跡に使用できます。「補償内容」ページは、補償内容情報（補償内容のタイプ、個別の限度額、合計限度額、控除金額など）を取得して、確認およびプロファイルするために使用できます。

## [補償内容ホームページ] の使用

[補償内容ホームページ] から、補償内容レコードの管理を開始します。

**注：**企業の管理者は [Coverage Homepage (補償内容ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

### 補償内容レコードの作成

[最近変更された補償内容セクション] の [新規] ボタンをクリックして、補償内容レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) [42ページ]」および「[補償内容フィールド](#) [610ページ の"補償内容のフィールド"参照]」を参照してください。

### 補償内容リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、補償内容の標準のリストについて説明します。

Coverage List (補償内容リスト)	フィルター
All Coverages (補償内容 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての補償内容が表示されます。
Recently Modified Coverages (最近変更された補償内容)	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての補償内容が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) [83ページ]」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

### 最近変更された補償内容の表示

[最近変更された補償内容セクション] には、最近表示した補償内容が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

### [補償内容ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [補償内容ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [補償内容ホームページ] にセクションを追加できます。



### **[Coverage Homepage (補償内容ホームページ)] にセクションを追加するには**

- 1 [Coverage Homepage (補償内容ホームページ)] で、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 2 [Coverage Homepage Layout (補償内容ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [補償内容フィールド](#) 『610ページ の"[補償内容のフィールド](#)"参照 』
- [補償内容の管理](#) 『609ページ 』

## 補償内容の管理

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ 』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ 』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『38ページ 』」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、ユーザーは、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できないことがあります。

## 関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[補償内容ホームページ\] の使用](#) 『608ページ 』
- [補償内容フィールド](#) 『610ページ の"[補償内容のフィールド](#)"参照 』

## 補償内容のフィールド

「**Coverage Edit**（補償内容編集）」ページを使用して、新規の補償内容レコードを追加したり、既存の補償内容レコードの情報を更新したりできます。「**Coverage Edit**（補償内容編集）」ページには、補償内容レコードに関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：**「**Coverage List**（補償内容リスト）」ページと「**Coverage Detail**（補償内容詳細）」ページの補償内容レコードも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『68ページ』」を参照してください。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>補償内容プロフィール</b>	
補償内容名	補償内容の一意の名前です。
保険	この補償内容にリンクしている保険です。
補償内容	顧客が賠償責任をカバーするために保険の一部として購入した補償のタイプです。補償の例を挙げると、衝突、包括、身体傷害、医療支払、などです。
補償の状況	補償内容の状態。[懸案]、[オープン]、[クローズ] などです。
通貨	補償内容の通貨。
被保険資産	補償内容レコードにリンクした保険対象物。
個人の制限	個別の補償内容の制限です。たとえば、衝突事故の補償内容としての上限金額が <b>\$100,000</b> などです。
制限の合計	支払可能な合計金額の制限です。たとえば、被保険者が 2 台の自動車の衝突に関係した場合、両方の自動車の衝突事故の補償内容によって支払われる合計の上限金額が <b>\$300,000</b> などです。
補償対象製品	この補償内容に関連する保険商品です。
<b>補償内容詳細</b>	
控除金額	保険会社が支払う前に、顧客が最初に支払う必要がある金額（ <i>控除金額</i> という語は、英国やアイルランドなど一部の国ではエクセスとも言います）。
開始	補償が開始される日付です。
終了	補償が終了する日付です。
被保険金額	保険金額です。
<b>補償内容統合</b>	
外部システム ID	この補償内容に関する外部情報の発生元 ID を追跡します。50 字まで入力できます。

フィールド	説明
外部情報源	保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
統合 ID	この補償内容レコードに関する外部情報の統合 ID を追跡します。50 字まで入力できます。
外部の前の更新	この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。

## 関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[補償内容ホームページ\] の使用](#) 『608ページ』
- [補償内容の管理](#) 『609ページ』

# 損傷

「損傷」ページを使用して、損傷の説明や損傷額など、損傷に関する情報を確認し、取り込みます。*損傷*とは、財産を傷つけてその価値を失わせることです。損傷は、保険証券でカバーされている財産に対する損傷を追跡するために保険請求で使用されます。

**注：** ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。損傷情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「損傷」タブは使用不可になっています。

## 「損傷ホームページ」の使用

「損傷ホームページ」から、損傷の管理を開始します。

**注：** 企業の管理者は「**Damage Homepage**（損傷ホームページ）」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

## 損傷レコードの作成

「最近変更された損傷」セクションの「新規」ボタンをクリックして、損傷レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[損傷フィールド](#) 『613ページ の"[損傷のフィールド](#)"参照』」を参照してください。

## 損傷リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、損傷の標準のリストについて説明します。

Damage List (損傷リスト)	フィルター
All Damages (損傷 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての損傷レコードが表示されます。
Recently Modified Damages (最近変更された損傷)	すべての損傷が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された損傷の表示

[最近変更された損傷] セクションには、最近変更された損傷レコードが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [損傷ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [損傷ホームページ] で表示可能にしている内容に応じて、自分の [損傷ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[損傷ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

### [Damage Homepage (損傷ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Damage Homepage (損傷ホームページ)] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Damage Homepage Layout (損傷ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [損傷フィールド](#) 『613ページ の"損傷のフィールド"参照』
- [損傷の管理](#) 『613ページ』

## 損傷の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

### 関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[損傷ホームページ\] の使用](#) 『611ページ』
- [損傷フィールド](#) 『613ページ の"損傷のフィールド"参照』

## 損傷のフィールド

[**Damage Edit** (損傷編集)] ページを使用して、新規の損傷レコードを追加したり、既存の損傷レコードの情報を更新したりできます。[**Damage Edit** (損傷編集)] ページには、損傷レコードに関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：** [**Damage List** (損傷リスト)] ページと [**Damage Detail** (損傷詳細)] ページの損傷レコードも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>損害プロファイル</b>	
請求	損傷レコードにリンクしている請求です。
保険不動産	損傷レコードにリンクした被保険物です。
損傷名	損傷の一意の名前です。50 字まで入力できます。
損害を被った不動産の説明	損害を受けた財産の説明です（たとえば、自動車 BMW）。このフィールドには 16,350 文字まで入力できます。
損害の説明	損傷の説明で、右前ライトの損傷などとしします。このフィールドには 16,350 文字まで

フィールド	説明
	入力できます。
通貨	損傷の通貨。
不動産番号	財産の番号で、財産 1、財産 2、などとします。たとえば、保険証券に 3 台の自動車が含まれている場合、それらの自動車の番号を、1 はトヨタカローラ、2 はマツダミアータ、3 はヒュンダイポニーとすることができます。
損害を被った不動産タイプ	財産のタイプで、自動 2 輪、モーターホーム、個人乗用車、住宅、などです。
予想額	被保険物の損傷の評価額です。
<b>損傷統合</b>	
外部システム ID	この損傷レコードに関する外部情報の発生元 ID を追跡します。50 字まで入力できます。
外部情報源	保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
統合 ID	この損傷レコードに関する外部情報の統合 ID を追跡します。50 字まで入力できます。
外部の前回の更新	この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。

### 関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[損傷ホームページ\] の使用](#) 『611ページ』
- [損傷の管理](#) 『613ページ』

## Insurance Properties（保険対象物）

[Insurance Properties（保険対象物）] ページでは、損害保険口座を作成、更新、および追跡できます。保険対象物レコードによって、担当者をグループ化し、関連情報をその保険対象物にリンクされた担当者からロールアップできます。

保険不動産とは有形資産で、担当者またはビジネス所有者が法的所有権を持ちます。所有者は、盗難、火災およびその他の危険から有形の財産を保護するために保険証券を購入します。この契約（保険不動産）は請求でも使用されます。所有者は、事故で損傷された保険不動産を指定できます。保険不動産レコードを使用して、補償されるすべての保険不動産（自動車、船舶、宝石、住宅など）を追跡できます。

[保険不動産] ページを使用して、製造、モデル、作成年、ライセンス番号などの情報を取得することで、保険不動産を確認してプロファイルできます。また、[保険不動産] ページでは、その他の関連情報も確認できます。詳細は、「[補償内容](#) 『607ページ』」および「[損傷](#) 『611ページ』」を参照してください。

**注：** ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。保険対象物に関する情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[Insurance Properties（保険対象物）] タブは使用できません。

## 「保険不動産ホームページ」の使用

「保険不動産ホームページ」から、保険不動産レコードの管理を開始します。

**注：**企業の管理者は「[Insurance Property Homepage](#)（保険対象物ホームページ）」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

### 保険不動産レコードの作成

「最近変更された保険不動産」セクションの「新規」ボタンをクリックして、保険不動産レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[保険対象物フィールド](#)『616ページ』の「[保険対象物のフィールド](#)」参照」を参照してください。

### 保険不動産リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、保険不動産で使用可能な標準のリストについて説明します。

Insurance Property List（保険対象物リスト）	フィルター
All Insurance Properties（保険対象物（全件））	ユーザーが表示できるすべての保険対象物です。
Recently Modified Insurance Properties（最近変更された保険対象物）	「所有者」フィールドに自分の名前を含むすべての保険対象物が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

### 「最近変更された保険不動産」セクションの表示

「最近変更された保険不動産」セクションには、最近表示した保険不動産が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## 「保険不動産ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「保険不動産ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「保険不動産ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「保険不動産ホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

### 「保険不動産ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「Insurance Property Homepage（保険対象物ホームページ）」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Insurance Property Homepage Layout（保険対象物ホームページのレイアウト）」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

## 保険不動産の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 保険対象物のフィールド

「Insurance Property Edit（保険対象物編集）」ページでは、保険対象物レコードを追加したり、既存の保険対象物の情報を更新したりできます。「Insurance Property Edit（保険対象物編集）」ページには、ある保険対象物に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント：** 「Insurance Property List（保険対象物リスト）」ページと「Insurance Property Detail（保険対象物詳細）」ページの保険対象物情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。



次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>プロパティプロファイル</b>	
保険	保険対象物にリンクされた保険証券です。
シーケンス	保険対象物の順番です。たとえば、保険証券に <b>3</b> 台の自動車が含まれる場合、順番 <b>1</b> はトヨタカローラ、 <b>2</b> はマツダミアタ、 <b>3</b> はヒュンダイの自動車、のようになります。
タイプ	保険対象物のタイプです。たとえば、自動 <b>2</b> 輪、モーターホーム、個人乗用車、家族住宅、などです。
説明	保険対象物の詳細な説明です。このフィールドには <b>16,350</b> 文字まで入力できます。
金額	保険対象物の保険金額です。
通貨	保険対象物の通貨。
<b>不動産統合</b>	
外部 ID	請求に関する外部情報の発生元 ID を追跡します。 <b>50</b> 字まで入力できます。
外部情報源	保険対象物に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、などです。
統合 ID	外部システムの統合 ID を追跡します。 <b>50</b> 字まで入力できます。

## Involved Parties（関係者）

「Involved Parties（関係者）」ページでは、すべてのタイプの関係者を作成、更新、および追跡できます。関係者は、担当者として請求の関係を追跡します。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。関係者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「Involved Parties（関係者）」タブは使用不可になっています。

関連パーティは、保険請求に関係する担当者です。それぞれの担当者には請求における役割があります。「関連パーティ」タブを使用して、担当者と請求の関係を追跡できます。請求における担当者の役割の例をあげると、請求者、被保険ドライバー、弁護士などです。「関連パーティ」ページを使用すると、関連パーティを確認およびプロファイルできます。

### 「関連パーティホームページ」の使用

「関連パーティホームページ」から、関連パーティの管理を開始します。

注：企業の管理者は「Involved Party Homepage（関係者ホームページ）」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

## 関連パーティレコードの作成

「最近変更された関連パーティ」セクションの「新規」ボタンをクリックして、関連パーティレコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[Involved Party（関係者）](#)」のフィールド『619ページ』の「[関係パーティのフィールド](#)」を参照してください。

## 関連パーティリストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、標準のリストについて説明します。

Involved Party List（関係者リスト）	フィルター
All Involved Parties（関係者（全件））	その所有者に関係なく、表示できるすべての関係者が表示されます。
Recently Modified Involved Parties（最近変更された関係者）	「所有者」フィールドに自分の名前を含むすべての関係者が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『83ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された関連パーティの表示

「最近変更された関連パーティ」セクションには、最近変更した関連パーティが表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

### 「関連パーティホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「関連パーティホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「関連パーティホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「関連パーティホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

#### 「Involved Party Homepage（関係者ホームページ）」にセクションを追加するには

- 1 「Involved Party Homepage（関係者ホームページ）」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Involved Party Homepage Layout（関係者ホームページのレイアウト）」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。

3 「保存」をクリックします。

## 関連パーティの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関係パーティのフィールド

「Involved Party Edit（関係者編集）」ページでは、関係者レコードを追加したり、既存の関係者の情報を更新したりできます。「Involved Party Edit（関係者編集）」ページには、ある関係者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「Involved Party List（関係者リスト）」ページと「Involved Party Detail（関係者詳細）」ページの関係者も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、「Involved Party（関係者）」の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>関係者プロフィール</b>	
請求	この関係者にリンクしている請求です。
担当者	請求の担当者名です。
関連パーティ名	関係者の一意の名前です。
役割	請求内の担当者の役割です。例を挙げると、被害者、請求者、証人、弁護士、被保険配偶者、などです。
通貨	関係パーティの通貨。
事故での役割	関係者の事故における役割です。例を挙げると、運転者、乗客、歩行者、などです。

フィールド	説明
場所	事故発生時の請求者の位置です。例を挙げると、該当車両内、非該当車両内、歩行者、などです。
関連パーティ詳細	
障害概要	関係者に対する傷害の概要です。このフィールドには <b>250</b> 文字まで入力できます。
負傷の説明	関係者に対する傷害の詳細な説明です。このフィールドには <b>16,350</b> 文字まで入力できます。
関連パーティ統合	
外部システム ID	関係者に関する外部情報の発生元 ID を追跡します。50 字まで入力できます。
外部情報源	関係者に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、などです。
統合 ID	関係者に関する外部情報の発生元 ID を追跡します。
外部の前の更新	この関係者が（外部から）最後に更新された日時です。

## 保険証券

「Policies（保険証券）」ページでは、すべてのタイプの保険証券を作成、更新、および追跡できます。保険証券は、通常は保険会社が管理する担当者またはビジネスの証券ですが、他の保険会社を含む担当者やビジネスのすべての証券も追跡できます。

**注：**ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。証券情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「保険証券」タブは使用不可になっています。

保険証券とは、保険会社と保険契約者の間の書面による契約で、保険会社が保険対象イベントの発生時に保険金を支払うことを約束し、保険契約者が保険料を支払うことを約束するものです。保険証券によって、保険会社が担当者とビジネスの両方の関係を管理する構造が提供されます。

保険証券レコードタイプを使用すると、保険会社は高レベルの保険証券情報にアクセスし、保険証券中心の関係からクライアントおよび世帯中心の関係に移行できます。保険証券情報（たとえば、Oracle CRM On Demand 内のタイプ、状態、有効日）によって、活動、請求、カレンダーなど、クライアントおよび世帯中心の関係をサポートできるようになります。保険証券レコードタイプを使用すると、自動車保険、損害保険、賠償責任保険、その他のタイプの保険など、すべてのタイプの保険証券を追跡できます。保険証券は親保険証券をサポートするため、あらゆるタイプの保険証券構造および階層をサポートします。このような保険証券階層は、保険証券グループへの保険証券のグループ化をサポートして、柔軟に、必要な保険証券構造を有効にします。

### 保険証券に関するプロファイルおよび関連情報

「Policies（保険証券）」ページを使用すると、保険証券を確認しプロファイルと詳細情報を取得できます。また、「Policies（保険証券）」ページでは、その保険証券の子保険証券や次のような関連情報を確認できます。

- [証券名義人](#) 『625ページ の"[証券所有者](#)"参照 』
- [請求](#) 『601ページ 』
- [保険不動産](#) 『614ページ の"[Insurance Properties](#)（保険対象物）"参照 』
- [補償内容](#) 『607ページ 』
- **活動**。保険証券には 1 つの活動が関連付けられることがあります。[保険証券ホームページ] では、保険証券に関連する活動を表示できます。詳細は、「[\[保険証券ホームページ\] の使用](#) 『621ページ 』」を参照してください。
- **サービスリクエスト**：保険証券には 1 つのサービスリクエストが関連付けられることがあります。[保険証券ホームページ] では、保険証券に関連するサービスリクエストを表示できます。サービスリクエストの詳細は、「[サービスリクエスト](#) 『301ページ 』」を参照してください。

## [保険証券ホームページ] の使用

[保険証券ホームページ] から、保険証券の管理を開始します。

**注：**企業の管理者は[保険証券ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、そのページでセクションを追加または削除できます。

## 保険証券の作成

[最近変更された保険証券] セクションの[新規] ボタンをクリックして、保険証券を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) 『42ページ 』」および「[\[Policy（保険証券）\] のフィールド](#) 『623ページ の"[保険証券のフィールド](#)"参照 』」を参照してください。

## 保険証券リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、保険証券の標準のリストについて説明します。

保険証券リスト	フィルター
ポリシー（全件）	所有者に関係なく、表示できるすべての保険証券が表示されます。
最近更新された保険証券	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての保険証券を変更日に基づいて並べ替えます。
保険証券（個人）	[所有者] フィールドの値がユーザーの名前である保険証券。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『83ページ 』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された保険証券の表示

「最近変更された保険証券」セクションには、最近変更された保険証券が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

## 「保険証券ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「保険証券ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「保険証券ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「保険証券ホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

### 「Policy Homepage（保険証券ホームページ）」にセクションを追加するには

- 1 「Policy Homepage（保険証券ホームページ）」で「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Policy Homepage Layout（保険証券ホームページのレイアウト）」ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

## 保険証券の管理

保険証券を管理するには、「[親保険証券の追跡](#)『622ページ』」のタスクを実行します。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#)『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#)『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#)『70ページ』
- [リストの使用](#)『78ページ』
- [添付資料の使用](#)『103ページ』

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 親保険証券の追跡

保険証券の親保険証券を追跡できるようにするために、子保険証券の「Parent Policy（親保険証券）」フィールドに親保険証券を追加します。

### 親保険証券を追跡するには

- 1 保険証券を選択します。  
保険証券の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [Policy Detail (保険証券詳細)] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [Policy Edit (保険証券編集)] ページで、[Parent Policy (親保険証券)] フィールドを選択し、保険証券を選択します。

## 保険証券のフィールド

[Policy Edit (保険証券編集)] ページでは、保険証券を追加したり、既存の保険証券の情報を更新したりできます。[Policy Edit (保険証券編集)] ページには、ある保険証券に関するすべての情報が表示されます。

[保険証券リスト] ページおよび [保険証券詳細] ページで保険証券レコードを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**ヒント:** 保険証券が別の保険証券の子であるような保険証券階層を指定できます。それには、保険証券レコード内の親保険証券を選択します。親保険証券の追跡の詳細については、「[親保険証券の追跡](#) 『622ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、保険証券の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>保険証券プロフィール</b>	
保険証券番号	保険証券番号で、通常は保険証券システムによって生成されます。
保険証券タイプ	保険証券のタイプ。自動車保険、損害保険、賠償責任保険、労災保険、生命保険、などです。
状態	保険証券の状態。新規ビジネス、強制、懸案、終了済み、更新、見積り、などです。
サブ状況	保険証券のサブ状態です。未提出、ブローカー確認、取消済み、期限切れ、などです。
通貨	保険証券の通貨。
有効日	保険証券が有効になった日付です。
失効日	保険証券が期限切れになった日付です。
キャンセル日	保険証券が取り消し済みになった日付です。
レートの状態	特定の状態の保険証券に適用されるレートです。

フィールド	説明
レートプラン	この保険証券のレートプランです。それぞれの保険会社には、保険証券に対するさまざまなレート階層があります。たとえば、 <b>01</b> 、 <b>02</b> 、 <b>03</b> 、などの値を使用します。
所有者	保険証券レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 」『39ページ』を参照してください。
<b>保険証券統合</b>	
外部システム ID	保険証券に関する外部情報の発生元 ID を追跡します。 <b>50</b> 字まで入力できます。
外部情報源	保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
統合 ID	保険証券に関する外部情報の統合 ID を追跡します。 <b>50</b> 字まで入力できます。
外部の前の更新	この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。
<b>保険代理店</b>	
主要代理店	保険証券を開始したプライマリエージェンシーです。
主要エージェント	この保険証券を処理するプライマリエージェントです。
照会情報源	照会の情報源です。インターネット、ダイレクトメール、雑誌広告、クライアントの照会、などです。
生産者コード	この保険証券を保険会社に持ち込んだ作成者のコードです。
額面	死亡時または満期時に支払われる、保険証券に記載されている金額です。
保険料合計	この保険証券の保険料の総額です。
請求状況	保険証券の状態です。たとえば、請求済み、失効、支払済み、などです。
請求期限	保険証券の請求期限の日付です。
期間	保険証券の期間です。たとえば、 <b>1</b> 年、 <b>2</b> 年、などです。
保険金の支払方法	保険証券に対して顧客が支払う方法です。たとえば、現金、引き落とし、小切手、電子資金決済、などです。



## 証券所有者

「**Policy Holder**（保険契約者）」ページを使用して、あらゆる種類の保険契約者を作成、更新、および追跡します。保険契約者は、一般に保険会社が管理する保険証券を所有する担当者です。

保険契約者レコードを使用すると、担当者と保険証券の関係を追跡できます。これは、保険証券に対する担当者の役割のタイプをすべて取得します。たとえば、被保険者、プライマリ運転者、受益者などです。必要に応じて、他の役割を作成できます。フィールドとフィールド値の設定の詳細は、「[フィールドの作成と編集](#)」を参照してください。

**注：**各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。保険契約者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「**Policy Holder**（保険契約者）」タブは使用不可になっています。

## 「保険保有者ホームページ」の使用

「保険保有者ホームページ」から、保険契約者の管理を開始します。

**注：**企業の管理者は「保険保有者ホームページ」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

## 保険契約者の作成

「最近変更された保険保有者」セクションの「新規」ボタンをクリックして、保険契約者を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)」『42ページ』および「[Policy Holder（保険契約者）フィールド](#)」『627ページの"保険契約者のフィールド"参照』を参照してください。

## 保険契約者リストの使用

Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、保険契約者の標準のリストについて説明します。

Policy Holder List（保険契約者リスト）	フィルター
All Policy Holders（保険契約者（全件））	その所有者に関係なく、表示できるすべての保険契約者が表示されます。
Recently Modified Policy Holder（最近変更された保険契約者）	すべての保険契約者が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された保険契約者の表示

[最近変更された保険保有者] セクションには、最近変更された保険契約者が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [保険保有者ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [保険保有者ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [保険保有者ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[Policy Holder Homepage (保険契約者ホームページ)] にセクションを追加する方法について説明します。

### [Policy Holder Homepage (保険契約者ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Policy Holder Homepage (保険契約者ホームページ)] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [保険保有者ホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [保険契約者の管理](#) 『626ページ』
- [Policy Holder \(保険契約者\) フィールド](#) 『627ページ の"保険契約者のフィールド"参照』

## 保険契約者の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』

**注：** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている

標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[保険保有者ホームページ\] の使用](#) 『625ページ』
- [Policy Holder（保険契約者）フィールド](#) 『627ページ の"[保険契約者のフィールド](#)"参照』

## 保険契約者のフィールド

[Policy Holder Edit（保険契約者編集）] ページでは、保険契約者を追加したり、既存の保険契約者の情報を更新したりできます。[Policy Polder Edit（保険契約者編集）] ページには、ある保険契約者に関するすべての情報が表示されます。

**ヒント:** [Policy Holder List（保険契約者リスト）] ページおよび [Policy Holder Detail（保険契約者詳細）] ページで保険契約者を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』」を参照してください。

**注:** 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>保険証券保有者プロフィール</b>	
保険	この保険契約者にリンクしている保険証券です。
担当者名義人	保険証券の担当者名です。
証券名義人名	保険契約者の一意の名前です。
役割	この保険証券での担当者の役割です。例を挙げると、被保険者、プライマリ運転者、受益者、などです。
通貨	保険契約者の通貨。
被保険者タイプ	保険証券の各担当者の被保険のタイプです。プライマリ、セカンダリ、などです。
割合	保険証券に対して保険契約者が所有している割合です。たとえば、生命保険の場合、顧客はこの割合に基づいて保険証券からの給付金を受け取ります。
<b>証券名義人統合</b>	
外部システム ID	保険契約者に関する外部情報の発生元 ID です。50 字まで入力できます。
外部情報源	この保険証券に関する外部情報（アプリケーション名、データベース名、統合名、など）の発生元 ID です。50 字まで入力できます。

フィールド	説明
統合 ID	保険契約者に関する外部情報の統合 ID です。50 字まで入力できます。
外部の前の更新	この保険契約者が（外部から）最後に更新された日時です。

## 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [\[保険保有者ホームページ\] の使用](#) 『625ページ』

# ブローカープロファイル

[ブローカープロファイル] タブには、保険商品を販売したりサービスを提供したりする保険ブローカーが表示されます。通常は、チャネルマネージャが毎年各ブローカーと面談し、その年の新しいブローカープロファイルを作成します。ブローカープロファイルによって、特定の年のブローカーに関する人口統計情報を取得できます。

Oracle CRM On Demand のブローカープロファイルの各ページでは、ブローカー名、住所、電話番号、FAX 番号、Web サイト、売上、業務説明など、パートナーに関する人口統計情報を取得できます。ブローカープロファイルはパートナーの子になります。パートナーの詳細は、「[パートナー](#) 『346ページ』」を参照してください。

## [ブローカープロファイルホームページ] の使用

ブローカープロファイルの管理は、[ブローカープロファイルホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[ブローカープロファイルホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

## ブローカープロファイルの作成

ブローカープロファイルを作成するには、[最近変更されたブローカープロファイル] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『42ページ』」および「[ブローカープロファイルのフィールド](#) 『630ページ』」を参照してください。

## ブローカープロファイルリストの使用

[ブローカープロファイルリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業

員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、ブローカープロフィールの標準のリストについて説明します。

ブローカープロフィールリスト	説明
ブローカープロフィール (全件)	リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。ブローカープロフィールのフィルター処理は行われません。
最近変更されたブローカープロフィール	変更日で並べ替えられたすべてのブローカープロフィールがフィルター処理されます。
全国ブローカープロフィール (全件)	[サブチャネル] が [全国] に設定されているすべてのブローカープロフィールがフィルター処理されます。
ブローカープロフィール (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前があるブローカープロフィールがフィルター処理されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、既存のリストの表示、編集、または削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集や削除はできません。

## 「最近変更されたブローカープロフィール (個人)」セクションの表示

「最近変更されたブローカープロフィール (個人)」セクションには、ユーザーが所有し、最近変更されたブローカープロフィールリクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## 「ブローカープロフィールホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「ブローカープロフィールホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- ブローカープロフィールリスト
- 最近変更されたブローカープロフィール (個人)
- ブローカープロフィール (個人)
- 全国ブローカープロフィール (全件)

### 「ブローカープロフィールホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「ブローカープロフィールホームページ」で、[レイアウトを編集] をクリックします。

- 2 [ブローカープロフィールホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

# ブローカープロフィールの管理

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) [38ページ]」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) [42ページ]
- [レコードの詳細の更新](#) [68ページ]
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) [70ページ]
- [リストの使用](#) [78ページ]

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

# ブローカープロフィールのフィールド

[ブローカープロフィール編集] ページでは、ブローカープロフィールを追加したり、既存のブローカープロフィールの詳細を更新することができます。[ブローカープロフィール編集] ページには、ブローカープロフィールに関するすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、およびリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
人口統計情報	

フィールド	説明
ブローカープロフィール名	ブローカープロフィールの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
パートナー	このプロフィールを所有するブローカーの名前。
サブチャネル	ブローカーの補償内容の説明。[グローバル]、[ローカル]、[全国]、[地域]、および[ホールセラー]のオプションがあります。
セグメンテーション	ブローカーのセグメンテーションの説明。[商用]、[成長]、および[小売]のオプションがあります。
ブローカープロフィール年度	ブローカープロフィールが有効な年度。
電話番号	ブローカーの電話番号。
FAX 番号	ブローカーの FAX 番号。
Web サイト	ブローカーの URL アドレス。
国	ブローカーが本拠地としている国。
住所 1	ブローカーの所在地の住所。
住所 2	ブローカーの所在地の住所。
市	ブローカーが本拠地としている市。
都道府県	ブローカーが所在する州（司法管轄区域に州を使用するアメリカ合衆国）または県（司法管轄区域に県を使用するカナダ）。たとえば、 <b>CA</b> はカリフォルニア州で、 <b>ON</b> はオンタリオ県。
郵便番号	ブローカーの所在地の郵便番号。
<b>その他</b>	
企業概要	ブローカーの概要。
企業の過去および将来の成長率	ブローカーの過去および将来の成長率の説明。
テリトリー/ 地域構造	ブローカーのテリトリーおよび地域構造の説明。





# 11 自動車

Oracle CRM On Demand には自動車情報を示す次のレコードタイプがあります。

- **車両**：このページでは、車両のセールス履歴およびサービス履歴を追跡できます。
- **自動車ディーラー**：このページでは、自動車ディーラー情報を管理できます。

注：これらのレコードタイプは **Oracle CRM On Demand Automotive Edition** のみで使用可能です。

## 自動車ディーラー

「自動車ディーラーホームページ」では、自動車ディーラーレコードを作成、更新、および追跡できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。自動車ディーラー情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「自動車ディーラー」タブは使用不可になっています。

## 「自動車ディーラーホームページ」の使用

自動車ディーラーの管理は、「自動車ディーラーホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「自動車ディーラーホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。さらに、ユーザー役割に「ホームページのパーソナライズ」特権が含まれている場合は、ページにセクションを追加し、ページからセクションを削除できます。

## 自動車ディーラーの作成

自動車ディーラーを作成するには、「最近表示された自動車ディーラー（個人）」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『42ページ』」および「[自動車ディーラーのフィールド](#)『636ページ』」を参照してください。

## 自動車ディーラーリストの使用

「自動車ディーラーリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、自動車ディーラーの標準のリストについて説明します。

自動車ディーラーリスト	フィルター
-------------	-------

自動車ディーラーリスト	フィルター
自動車ディーラー（全件）	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての自動車ディーラーが表示されます。
自動車ディーラー（個人）	〔所有者〕 フィールドに自分の名前がある自動車ディーラー。
最近変更された自動車ディーラー	〔所有者〕 フィールドに自分の名前があるすべての自動車ディーラーが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、〔新規〕をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、〔リスト管理〕をクリックします。〔リスト管理〕ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

## 最近変更された自動車ディーラーの表示

〔最近表示された自動車ディーラー（個人）〕 セクションには、最近表示した自動車ディーラーが表示されます。

リストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。

## 自動車ディーラーに関連する商談の表示

自動車ディーラーに関連する商談のセクションには、ユーザーに割り当てられているトップ商談が表示されます。

自動車ディーラーに関連する商談のリストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。

## 〔自動車ディーラーホームページ〕へのセクションの追加

ユーザー役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合、ユーザーは自分の〔自動車ディーラーホームページ〕に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された自動車ディーラー
- 最近変更された自動車ディーラー
- 最近作成された自動車ディーラー（個人）
- 最近変更された自動車ディーラー（個人）
- 1 つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、〔自動車ディーラーホームページ〕に表示するためのレポートセクションを作成できます）

### 〔自動車ディーラーホームページ〕にセクションを追加するには

- 1 〔自動車ディーラーホームページ〕で、〔レイアウトを編集〕をクリックします。
- 2 〔自動車ディーラーホームページ〕の〔レイアウト〕ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。

- 3 [保存] をクリックします。

## 関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラーのフィールド](#) 『636ページ』
- [自動車ディーラーの管理](#) 『635ページ』

## 自動車ディーラーの管理

自動車ディーラーを管理するには、次のタスクを実行します。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『93ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『112ページ』
- [カレンダーおよび活動の管理](#) 『131ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラー](#) 『633ページ』
- [自動車ディーラーのフィールド](#) 『636ページ』
- [\[自動車ディーラーホームページ\] の使用](#) 『633ページ』
- [レポート](#) 『711ページ』

## 自動車ディーラーのフィールド

「自動車ディーラー編集」ページでは、自動車ディーラーを追加したり、既存の自動車ディーラーの詳細を更新したりできます。「自動車ディーラー編集」ページには、ある自動車ディーラーに関するすべての情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要自動車ディーラー情報</b>	
名前	自動車ディーラーの名前。 <b>100</b> 文字に制限されます。
電話番号	自動車ディーラーの電話番号。
自動車ディーラータイプ	自動車ディーラーのタイプ。例：「トラックディーラー」。 <b>20</b> 文字に制限されます。
部署	自動車ディーラーの <b>Web</b> サイト。 <b>50</b> 文字に制限されます。
電子メール	自動車ディーラーの連絡先電子メールアドレス。 <b>50</b> 文字に制限されます。
<b>注：</b> 次の請求先と出荷先の住所フィールドはデフォルトでは使用できません。企業管理者は、これらのフィールドを追加セクションの一部として「自動車ディーラー詳細」ページに設定する必要があります。詳細ページの設定の詳細は、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。	
請求先住所 1、2、3	自動車ディーラーの請求先住所。  <b>注：</b> 企業で共有住所を設定している場合、請求先住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。
請求先住所 - 市	なし。
請求先住所 - 国	自動車ディーラーの請求先住所に指定される国。有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は「アメリカ」です。 <b>Oracle CRM On Demand</b> では、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。
請求先私書箱/並べ替えコード	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、「Colonia/Section (アメリカの地区)」、「CEDEX Code (CEDEX コード)」、「住所 4」、「URB (市街化地域)」および「地域区分」の住所項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。
請求先都道府県	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、「MEX State (MEX の州)」、「BRA State (BRA の州)」、「Parish (アメリカの群)」、「テリトリーの一部」、「島」、「都道府県」、「地域」、「Emirate (emir の管轄区域)」および「Oblast (ロシアの州)」の住所項目または米国の州に相当するその他の項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。

フィールド	説明
請求先米国の州	米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の 2 文字の略語で、すべて大文字が使用されます。 <b>Oracle CRM On Demand</b> では、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。
請求先郵便番号	なし。
出荷先住所 1、2、3	自動車ディーラーの出荷先住所。国ごとの住所フィールドのマッピングの詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。  <b>注：</b> 企業で共有住所を設定している場合、出荷先住所は読み取り専用で、住所フィールドは共有住所の要件を満たすように変更されます。共有住所の詳細は、「住所」を参照してください。
出荷先市	なし。
出荷先国	有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は [アメリカ] です。 <b>Oracle CRM On Demand</b> では、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。
出荷先私書箱/並べ替えコード	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[Colonia/Section (アメリカの地区)]、[CEDEX Code (CEDEX コード)]、[住所 4]、[URB (市街化地域)] および [地域区分] の住所項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。
出荷先都道府県	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[MEX State (MEX の州)]、[BRA State (BRA の州)]、[Parish (アメリカの群)]、[テリトリーの一部]、[島]、[都道府県]、[地域]、[Emirate (emir の管轄区域)] および [Oblast (ロシアの州)] の住所項目または米国の州に相当するその他の項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。
出荷先米国の州	米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の 2 文字の略語で、すべて大文字が使用されます。 <b>Oracle CRM On Demand</b> では、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。
出荷先郵便番号	なし。
追加情報	
状態	自動車ディーラーの状態。例：[活動中]。
親自動車ディーラー	現在の自動車ディーラーレコードの親自動車ディーラー。
通貨	該当通貨。
ランキング	その他の自動車ディーラーと比較した自動車ディーラーのランキング。通常、営業またはサービス用。22 文字に制限されます。

フィールド	説明
所有者	<p>自動車ディーラーレコードの所有者。</p> <p>一般に、レコードの所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>〔所有者〕フィールドの値によって、従業員またはマネージャが〔レポート〕ページや〔ダッシュボード〕ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p> <p>企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの〔詳細〕ページに〔所有者〕フィールドまたは〔ブック〕フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「<a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a>」を参照してください。</p>
URL	自動車ディーラーの URL (Universal Resource Locator)。100 文字に制限されます。
親会社部署	親自動車ディーラーの Web サイト。50 文字に制限されます。
ステージ	自動車ディーラーの申込みおよび契約プロセスの段階。デフォルト値：〔活動中〕、〔申込み保留〕、〔候補〕、および〔契約保留〕

## カスタムフィールド

**注：**企業の管理者の役割には「[アプリケーションをカスタマイズ](#)」権限が含まれるため、通常、企業の管理者がカスタムフィールドを作成します。

取引先レコードに作成されたカスタムフィールドは、自動車ディーラーレコードのカスタムフィールドとしても同様に表示されます。これは、自動車ディーラーレコードが取引先レコードのカスタムフィールドを継承しているためです。ただし、自動車ディーラーレコードに作成されるカスタムフィールドは、資産レコードには自動的に表示されません。

〔取引先〕ビューと〔自動車ディーラー〕ビューの両方で同じカスタムフィールドを表示する場合、企業の管理者は、取引先レコードでカスタムフィールドを作成し、〔取引先〕ビューと〔自動車ディーラー〕ビューの両方に表示できるようにすることができます。

〔取引先〕ビューと〔自動車ディーラー〕ビューの両方に同じカスタムフィールドを表示したくない場合、企業の管理者は、取引先固有のカスタムフィールドを作成し、そのカスタムフィールドが〔取引先〕ビューでのみ表示されるようにすることができます。

カスタムフィールドの詳細については、「[カスタムフィールドについて](#)」を参照してください。

## 関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラー](#) 『633ページ』
- [〔自動車ディーラーホームページ〕の使用](#) 『633ページ』
- [自動車ディーラーの管理](#) 『635ページ』

## 車両

〔車両〕 ページでは、車両を作成、更新、および追跡できます。

**注：** ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。車両情報の追跡を担当しないユーザーの場合、〔車両〕タブは使用不可になっています。

### 〔車両ホームページ〕の使用

車両の管理は、〔車両ホームページ〕から開始します。

**注：** 企業の管理者は、〔車両ホームページ〕のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

### 車両の作成

車両を作成するには、〔最近表示された車両 (個人)〕セクションの〔新規〕ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『42ページ』および「[車両のフィールド](#)」『647ページ』を参照してください。

### 車両リストの使用

〔車両リスト〕セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、車両の標準のリストについて説明します。

車両リスト	フィルター
車両 (全件)	車両識別番号 (VIN) で並べ替えられたすべての車両
最近変更された車両 (全件)	変更日に基づいて並べ替えられたすべての車両

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、〔新規〕をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『83ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、〔リスト管理〕をクリックします。〔リスト管理〕ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

### 最近変更された車両の表示

〔最近変更された車両 (個人)〕セクションには、最近表示した車両が表示されます。

## 車両に関連するサービスリクエストの表示

[車両に関連するサービスリクエスト] セクションには、次の情報が表示されます。

- **サービス番号**：ユーザーに割り当てられたサービスリクエスト。[SR 番号] リンクをクリックして、サービスリクエストを確認します。
- **主題**：サービスリクエストのタイトル。
- **資産**：サービスリクエストに対応する資産。
- **リストを全表示**：車両に関連するサービスリクエストのリストを展開します。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

## [車両ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の車両 ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された車両
- 最近更新された車両
- My Recently Created Vehicles（最近作成された車両（個人））
- My Recently Modified Vehicles（最近変更された車両（個人））
- 1 つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを車両ホームページで表示可能にできます）。

次のタスクを完了して、車両ホームページにセクションを追加します。

### 車両ホームページにセクションを追加するには

- 1 車両ホームページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 車両ホームページの [レイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

## 関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [車両のフィールド](#) 『647ページ』
- [車両の管理](#) 『641ページ』



## 車両の管理

次のトピックでは、Oracle CRM On Demand で車両を管理するときに企業の管理者が実行できるオプションの設定について説明します。

- [車両の製品タイプの有効化](#) 『643ページ』
- [サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化](#) 『642ページ』

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [車両所有権の更新](#) 『644ページ』
- [車両のサービスリクエストの追跡](#) 『643ページ』
- [車両のセールス履歴の追跡](#) 『645ページ』
- [車両のサービス履歴の追跡](#) 『645ページ』
- [車両の財務情報の追跡](#) 『646ページ』

**注：**これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用の Oracle CRM On Demand のバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『42ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『68ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『70ページ』
- [リストの使用](#) 『78ページ』
- [レコードの使用](#) 『38ページ』
- [メモの追加](#) 『99ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『93ページ』
- [資産の追跡](#) 『203ページ』（取引先への車両のリンクを含む）
- [レコードへのファイルと URL の添付](#) 『106ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『112ページ』
- [資産の追跡](#) 『203ページ』（取引先への車両のリンクを含む）
- [レコードタイプの名前変更](#)

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

## 関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [車両](#) 『639ページ』

- [車両のフィールド](#) 『647ページ』
- [\[車両ホームページ\] の使用](#) 『639ページ』
- [レポート](#) 『711ページ』

## サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化

デフォルトのサービスリクエストレイアウトには、車両の関連付けは表示されません。ただし、企業の管理者は、次の手順を実行して、カスタムサービスリクエストページレイアウトを設定できます。

### サービスリクエストレコードで車両の関連付けを表示するには

- 1 任意のページで、[管理]、[アプリケーションカスタマイズ]、[サービスリクエスト]、[サービスリクエストページレイアウト] の順にクリックします。
- 2 [ページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。
  - 既存のレイアウトの [編集] リンクをクリックして、そのレイアウトを変更します。
  - [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
  - [コピー] リンクをクリックして、既存のレイアウトをコピーします。ページレイアウトウィザードが表示されます。
- 注：** ページレイアウトウィザードのステップの数は、クリックした [ページレイアウト] リンクによって異なります。
- 3 [ステップ 1： レイアウト名] で、レイアウトの名前と説明を入力します（説明はオプションです）。
- 4 [ステップ 2： 項目設定] で、必要に応じてフィールドの特徴を選択します。
- 5 [ステップ 3： 項目レイアウト] で、[車両] フィールドがサービスリクエストページレイアウトで使用できることを確認します。
- 6 [終了] をクリックしてウィザードを終了します。  
次に、役割管理ウィザードを使用して新しいカスタムレイアウトをユーザー役割に割り当てる必要があります。
- 7 [管理]、[ユーザー管理とアクセス制御]、[役割管理] の順に選択します。
- 8 カスタムサービスリクエストページレイアウトを割り当てる役割を検索し、[編集] をクリックします。
- 9 ウィザードのステップ 6 で、[ページレイアウト名] をサービスリクエストレコードのカスタムサービスリクエストページレイアウトに変更します。
- 10 [終了] をクリックしてウィザードを終了します。

**注：** 車両の関連付けを有効にすることによって、[車両の検索] ページレイアウトを更新して、ユーザーに表示される選択済み関連付けを変更することもできます。詳細は、「検索レイアウトの管理」を参照してください。

## 車両の製品タイプの有効化

通常、製品を追加するには、企業の管理者は管理ツールの「コンテンツ管理」の部分を使用します。車両の場合、管理者は車両に設定された「プロダクトタイプ」フィールドで製品レコードを更新できます。車両レコードの製品タイプは、製品のデフォルトレイアウトでは表示されません。車両の製品タイプを有効にする場合、企業の管理者は次の手順を実行して、カスタム製品ページレイアウトを作成することができます。

### 車両レコードの製品タイプを表示するには

- 1** 任意のページで、「管理」、「アプリケーションカスタマイズ」、「製品」、「製品ページレイアウト」を順にクリックし、新しいレイアウトに製品ページの標準レイアウトをコピーします。
- 2** 製品のページレイアウトウィザードの手順を実行します。
  - a** ステップ 1 では、レイアウトの名前を入力します。
  - b** ステップ 2 では、製品タイプの必須ボックスをオンにします。
  - c** ステップ 3 では、右側の「主要な製品情報」セクションに「製品タイプ」フィールドが一覧表示されていることを確認します。
  - d** 「終了」をクリックしてウィザードを終了します。
- 3** 必要に応じ、役割管理ウィザードを使用して新しいカスタムレイアウトをユーザー役割に割り当てます。
  - a** 「管理」、「ユーザー管理とアクセス制御」、「役割管理」の順に選択します。
  - b** カスタム製品ページレイアウトに割り当てる役割を検索して、「編集」をクリックします。
  - c** ウィザードのステップ 6 で、ページレイアウトの名前を製品レコードのカスタム製品ページレイアウトに変更します。
  - d** 「終了」をクリックしてウィザードを終了します。

変更される役割を持つユーザーは、「コンテンツ管理」機能を使用することで、「製品タイプ」フィールドを持つ製品レコードを作成できます。製品の追加の詳細については、「自社の製品の設定」を参照してください。

詳細については、「自社の製品の設定」を参照してください。

## 車両のサービスリクエストの追跡

車両のサービスリクエストを確認、更新または作成する場合は、車両レコードを更新するか、関連付けられている車両のサービスリクエストを作成します。

## 車両のサービスリクエストを追跡するには

- 1 追跡する車両を選択します。

車両の選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [車両詳細] ページで [サービスリクエスト] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [新規] をクリックします。

**注：** サービスリクエストを作成するときに自動車ディーラーを選択すると、すべての担当者検索から関連自動車ディーラーの担当者に切り替えることが可能になります。必要に応じて、フィルターを変更してクエリーを実行できます。

- 3 [サービスリクエスト編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、サービス履歴の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
サービス番号	この番号は <b>Oracle CRM On Demand</b> によって生成されます。
主題	この活動のタイトルまたは簡単な説明。
優先順位	サービスリクエストの優先順位（[1-至急]、[2-高]、[3-中] など）。
状態	サービスリクエストの状態（[オープン]、[保留中]、[クローズ] など）。
開始時間	サービスリクエストが開始された時間を示します。この値は、 <b>Oracle CRM On Demand</b> によって生成されます。
担当者	サービスリクエストに関連する担当者。
自動車ディーラー	サービスリクエストに関連する自動車ディーラー。
所有者	サービスリクエストの所有者。

**注：** サービスリクエストを作成するときに自動車ディーラーを選択すると、デフォルトですべての担当者が、その自動車ディーラーに関連付けられている担当者のみに切り替わります。フィルターを変更して、すべての担当者に関するクエリーを実行できます。

## 車両所有権の更新

車両の販売が行われると、車両所有権を追跡するために車両レコードが更新されます。

- 1 車両を選択します。

車両の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [車両詳細] ページで、タイトルバーの [編集] をクリックします。

[車両詳細] ページのフィールドの詳細については、「[車両のフィールド](#) 『647ページ』」を参照してください。

- 3 [車両編集] ページで、車両レコードの [所有者] フィールドを更新します。
- 4 レコードを保存します。
  - レコードを保存してから、[車両詳細] ページ（ここでレコードに情報をリンクできる）を開くには、[保存] をクリックします。
  - レコードを保存してから、編集ページ（ここで別の車両レコードを作成できる）を開くには、[車両を保存&新規作成] をクリックします。

## 車両のセールス履歴の追跡

車両のセールス履歴を確認、更新、または作成する場合は、車両レコードを更新します。

### 車両のセールス履歴を追跡するには

- 1 車両を選択します。  
車両の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。
- 2 [車両詳細] ページで [セールス履歴] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [追加] をクリックします。  
**注：**[車両詳細] ページに [セールス履歴] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[セールス履歴] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に連絡してください。
- 3 [セールス履歴編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。  
次の表では、セールス履歴の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
セールス番号	システムによって生成される番号です。
通貨コード	デフォルトは、ユーザーの自分の通貨です。
所有者名 (名)	名前 (姓) を選択すると、このフィールドに値が入力されます。
所有者名 (姓)	車両の所有者の名前。

- 4 レコードを保存します。

## 車両のサービス履歴の追跡

車両のサービス履歴を確認、更新または作成する場合は、車両レコードを更新します。サービス履歴には、車両に関連するサービスリクエストおよび他のサービスを含めることができます。

## 車両のサービス履歴を追跡するには

- 1 車両を選択します。

車両の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

- 2 [車両詳細] ページで [サービス履歴] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [追加] をクリックします。

**注：** [車両 詳細] ページに [サービス履歴] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[サービス履歴] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

- 3 [サービス履歴編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。

次の表では、サービス履歴の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
サービス履歴番号	30 文字に制限されるサービス履歴番号。Oracle CRM On Demand はこの番号を生成します。
サービスリクエスト番号	このサービス履歴にリンクされているサービスリクエストレコード。64 文字に制限されます。
所有者名 (姓)	車両の所有者の名前。50 文字に制限されます。
サービス日	デフォルトは今日の日付です。
通貨コード	デフォルトは、ユーザーの自分の通貨です。20 文字に制限されます。
サービス名	サービス履歴レコードにリンクされる名前または番号。100 文字に制限されます。
製造メーカー	車両のメーカーまたはブランド名。読み取り専用です。
所有者名 (名)	名前 (姓) を選択すると、このフィールドに値が入力されます。50 文字に制限されます。
サービス提供会社	車両のサービス提供元の自動車ディーラーまたはその他のサービス提供会社。100 文字に制限されます。
説明	このフィールドは 16,350 文字に制限されます。

- 4 レコードを保存します。

## 車両の財務情報の追跡

車両の財務情報を追跡できます。

## 車両の財務情報を追跡するには

### 1 車両を選択します。

車両の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。

### 2 [車両詳細] ページでスクロールダウンして、[財務情報] タイトルバーの[追加] をクリックします。

**注：**[車両詳細] ページに[財務情報] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある[レイアウトを編集] リンクをクリックし、[財務情報] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に連絡してください。

### 3 [財務情報編集] ページで、情報を入力します。

次の表では、財務情報の追跡に使用する、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
融資詳細番号	システムによって生成される番号です。15 文字に制限されます。
融資提供者	30 文字に制限されます。

## 車両のフィールド

[車両編集] ページでは、車両を追加したり、既存の車両の情報を更新したりできます。[車両編集] ページには、車両に関するすべての情報が表示されます。

**注：**企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
<b>主要車両情報</b>	
車両識別番号	車両識別番号 (VIN)。100 文字に制限されます。
製造メーカー	車両のメーカーまたはブランド名。デフォルト値は、[メトロモーター]、[トヨタ]、および [不明な製造メーカー] です。
モデル	車両のモデル。デフォルト値：[4Runner] および [Tacoma]
年	車両が製造された年。これは数値ピックリストで、数値以外の文字は受け入れません。
製品名	製品の名前。  通常、製品を追加するには、企業の管理者は [コンテンツ管理] 機能を使用します。車両の場合、企業の管理者は車両に設定された [製品タイプ] フィールドで製品レコードを更新できます。製品タイプは、製品のデフォルトのレイアウトでは表示されません。

フィールド	説明
	車両の製品タイプを表示する手順については、「 <a href="#">車両製品タイプの有効化</a> 『643ページ』 の" <a href="#">車両の製品タイプの有効化</a> "参照 』」を参照してください。
トリム	車両のトリム。デフォルト値： [2WD] および [Prerunner]
ドア	車両のドア数。デフォルト値： [2 ドア] 、 [3 ドア] 、および [4 ドア]
外装色	車両の色。
車両通貨	車両価格の通貨指定。たとえば、米ドル (USD) など。
所有者	車両レコードの所有者。  企業の管理者がレコードタイプに対して設定したレコード所有権モードによっては、レコードの [詳細] ページに [所有者] フィールドまたは [ブック] フィールド、あるいはこれらの両方のフィールドが表示される場合があります、いずれかのフィールドまたは両方のフィールドが空白の場合があります。レコード所有権モードの詳細は、「 <a href="#">データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について</a> 『39ページ』」を参照してください。
<b>車両の追加情報</b>	
中古車/新車	車両が新車か中古車かどうかを指定します。
プロダクトタイプ	車両のタイプ。30 文字に制限されます。  <b>注：このフィールドは読み取り専用です。</b>
内装色	車両の内部の色。例： [赤]
トランスミッション	車両のトランスミッションタイプ。デフォルト値： [自動] 、 [手動] 、および [オプション]
エンジン	車両のエンジンタイプ。デフォルト値： [4 シリンダー] 、 [6 シリンダー] 、 [8 シリンダー] 、 [10 シリンダー] 、および [オプション]
車体	車両の車体タイプ。例： [クーペ] または [カブリオレ] 。
所有者	車両の所有者タイプ。例： [ビジネス] または [営業車]
担当者	車両の担当者。100 文字に制限されます。  <b>注：このフィールドは読み取り専用です。</b>
取引先	車両にリンクされる取引先。
取引先部署	取引先の場所。50 文字に制限されます。  <b>注：このフィールドは読み取り専用です。</b>
自動車販売元ディーラー	車両の販売元ディーラーの名前。100 文字に制限されます。
サービス提供元自動車ディーラー	車両のサービス提供元自動車ディーラーの名前。100 文字に制限されます。
標準小売価格	車両レコードで使用されている通貨での、メーカー希望小売価格 (MSRP) 。22 文



フィールド	説明
	字に制限されます。
自動車ディーラー請求価格	車両レコードで使用されている通貨での、自動車ディーラーの請求価格。22 文字に制限されます。
状態	車両の現在の状態。例：[プロダクション]
場所	車両の場所。例：[自動車ディーラーのロット]
現在の走行距離	車両の走行距離計に表示される現在のマイル数。22 桁に制限されます。
保証タイプ	車両で提供される保証のタイプ。例：[全部] または [拡張]
免許証番号	所有者の免許証番号。30 文字に制限されます。
ライセンス状況	免許証が交付される都道府県。
説明	250 文字に制限されます。

**注:**ピックリストフィールド（例：[モデル]、[トリム]、[ドア]）のいずれかを設定する場合は、企業の管理者は「ピックリスト値の変更」の説明に従ってピックリスト値をカスタマイズすることができます。

## カスタムフィールド

**注：**企業の管理者の役割には [アプリケーションをカスタマイズ] 権限が含まれるため、通常、企業の管理者がカスタムフィールドを作成します。

資産レコードに作成されるカスタムフィールドは、車両レコードのカスタムフィールドとしても同様に表示されます。車両レコードは、資産レコードのカスタムフィールドを継承します。ただし、車両レコードに作成されるカスタムフィールドは、資産レコードには自動的に表示されません。

[資産] ビューと [車両] ビューの両方で同じカスタムフィールドを表示する場合、企業の管理者は、資産レコードでカスタムフィールドを作成し、[資産] ビューと [車両] ビューの両方に表示できるようにすることができます。

[資産] ビューと [車両] ビューの両方に同じカスタムフィールドを表示したくない場合、企業の管理者は、資産固有のカスタムフィールドを作成し、そのカスタムフィールドが [資産] ビューでのみ表示されるようにすることができます。

カスタムフィールドの詳細については、「カスタムフィールドについて」を参照してください。

## 追加フィールド

一部のフィールドは、デフォルトでは [車両詳細] ページに表示されません。そのようなフィールドには、[パーツ番号]、[購入日]、[購入価格]、[数量]、[出荷日]、[インストール日]、[有効期限]、[日付を通知]、[製品カテゴリ]、および [契約] があります。

企業の管理者は必要に応じてこれらのフィールドの定義を変更できます。フィールド定義の変更方法については、「フィールドの作成と編集」を参照してください。フィールドを表示するには、企業の管理者がページレイアウトにこれらのフィールドを含める必要があります。これらのフィールドをページ上に表示する方法については、「静的ページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

## 関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[車両ホームページ\] の使用](#) 『639ページ』
- [車両の管理](#) 『641ページ』

# 12 アプリケーションのパーソナライズ

---

「設定(個人)」ページを使用して **Oracle CRM On Demand** をパーソナライズすることができます。次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [個人詳細の更新](#) 『652ページ』
- [デフォルトの検索レコードタイプの設定](#) 『660ページ』
- [テーマの設定](#) 『660ページ』
- [レコードプレビューモードの設定](#) 『661ページ』
- [言語設定の変更](#) 『662ページ』
- [監査証跡フィールドの表示](#) 『662ページ』
- [目標の管理](#) 『663ページ』
- [サインイン活動の確認](#) 『663ページ』
- [パスワードの変更](#) 『664ページ』
- [セキュリティに関する質問の設定](#) 『664ページ』
- [委任情報の確認](#) 『665ページ』
- [委任ユーザーの追加](#) 『666ページ』
- [テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可](#) 『667ページ』
- [タブの表示](#) 『667ページ』
- [詳細ページレイアウトの変更](#) 『668ページ』
- [ホームページレイアウトの変更](#) 『669ページ』
- [アクションバーレイアウトの変更](#) 『670ページ』
- [カレンダーの設定](#) 『670ページ』
- [データ&統合ツールへのアクセス](#) 『671ページ』
- [エクスポートリクエストの表示](#) 『672ページ』
- [お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) 『675ページ』
- [メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#) 『675ページ』
- [レポートウィジェットの埋め込み](#) 『676ページ』
- [シンプルリストウィジェットの埋め込み](#) 『677ページ』

### 関連トピック

アプリケーションのパーソナライズの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [On Demand ウィジェットについて](#) 『674ページ』
- [担当者情報のインポート](#) 『213ページ の"[担当者のインポート](#)"参照』
- [Offline Client の使用](#) 『680ページ』
- [Microsoft Outlook および Lotus Notes からの電子メールの追加](#) 『688ページ』

## 個人詳細の更新

住所や電話番号などの個人詳細を更新できます。企業の管理者は [個人詳細] ページに表示するレイアウトと情報を制御します。その結果、次の説明と表示内容が異なる可能性があります。

**注：**個人プロフィールページの [デフォルト言語]、[通貨]、[タイムゾーン]、および [国] に対する変更は、サインアウトして再度サインインするまでは、すべてのレポートと分析には反映されません。

### 個人詳細を更新するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] セクションで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] フォームで、情報を更新し、レコードを保存します。

**注：**いくつかの変更 ([言語]、[ロケール]、[タイムゾーン]、および [通貨]) を有効にするには、サインアウトして再度サインインする必要があります。

次の表では、ユーザーが確認または更新できるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要ユーザー情報	
名前 (名)	ユーザーの名前 (名)。50 文字に制限されます。これは必須フィールドです。
名前 (姓)	ユーザーの名前 (姓)。50 文字に制限されます。これは必須フィールドです。
ミドルネーム	ユーザーのミドルネーム。50 文字に制限されます。
敬称	ユーザーの敬称。
状態	この読み取り専用フィールドには、自分の状況が表示されます。有効なユーザーのみが Oracle CRM On Demand にアクセスできます。

フィールド	説明
上司	この読み取り専用フィールドには、自分のマネージャが表示されます。  <b>注：</b> 企業の管理者による自社のユーザーページレイアウトの設定方法に従って、[上司] フィールドのかわりに [上司 (エイリアス)] フィールドが表示される場合があります。[上司 (エイリアス)] フィールドには、ユーザーのマネージャの簡単な識別子が表示されます。
肩書	この読み取り専用フィールドには、自分の肩書が表示されます。
地域	ユーザーが所在する地域。40 文字に制限されます。
サブ地域	ユーザーが所在する地域の詳細。40 文字に制限されます。
役割	この読み取り専用フィールドには、Oracle CRM On Demand でそのユーザーに割り当てられている役割が表示されます。ユーザー役割では、そのユーザーに使用権限が与えられる Oracle CRM On Demand の機能、保護された情報を操作する際に適用されるユーザーの権限および情報を表示するユーザーインターフェイスの設定が定義されます。
プライマリグループ	このユーザーが追加されたグループ。読み取り専用です。
<b>ユーザー詳細情報</b>	
エイリアス	特定レコードタイプの所有権を割り当てたり、表示したりするために使用されるユーザーの簡単な識別子。たとえば、ユーザーの希望の名前またはニックネームを入力します。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。
ユーザー ID	アプリケーションにサインインするために会社のサインイン ID と組み合わせて使用されるユーザー固有のシステム識別子。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。
電子メール	ユーザーの完全な電子メールアドレス（たとえば isample@rightequip.com）。この電子メールアドレスは、パスワードのリセット通知などシステムの通知に使用されます。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。
セカンダリ電子メール	ユーザーのセカンダリ電子メールアドレス。
勤務先電話番号	ユーザーの勤務先電話番号。これは必須フィールドです。
携帯電話番号	ユーザーの携帯電話番号。
会社のサインイン ID	ユーザーが所属する会社。これはデフォルトのフィールドであり、会社の作成時に設定されます。
ユーザーのサインイン ID	ユーザーがアプリケーションにサインインする ID。この ID は、[会社のサインイン ID] と [ユーザー ID] の組み合わせで、両者をスラッシュで区切ったものです。[ユーザーのサインイン ID] は必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。

フィールド	説明
<b>顧客の希望</b>	
電話連絡禁止	Oracle CRM On Demand Marketing からの通話を受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。
郵送禁止	Oracle CRM On Demand Marketing からの手紙を受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。
電子メール送信禁止	Oracle CRM On Demand Marketing からの電子メールメッセージを受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。
重要警告を常に送信する	<p>このチェックボックスがオンの場合、ユーザーは Oracle CRM On Demand からの重要な情報が含まれる電子メールメッセージを受信します。これらのメッセージには、次の内容が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oracle CRM On Demand と関連製品の製品アップデートおよびサービスの変更に関する重要な情報</li> <li>■ 新しいメジャーリリースへのアップグレードに関する指示およびスケジュール</li> <li>■ 通常のサポートプロセスを補足する優先度の高い通信や緊急の通信（ハードウェア障害の場合など）</li> </ul> <p>このフィールドは、[個人詳細] ページでは更新できません。企業の管理者のみが、[ユーザー詳細] ページでユーザーに対してこのチェックボックスを更新できます。</p> <p><b>注:</b>このチェックボックスは、今後のスケジュール済みメンテナンスのリマインダなど、Oracle CRM On Demand Customer Care で発行されるシステム警告を受信するユーザーの決定には使用されません。</p>
<b>ユーザー地域情報</b>	
言語、ロケール、通貨、タイムゾーン	<p>企業の管理者がこれらの項目のデフォルト値を設定します。各項目のピックリストをクリックして希望の値を選択し、デフォルト値を上書きすることができます。</p> <p>これらのフィールドの詳細は、「<a href="#">ユーザーのプロファイル設定について</a>」『658 ページ』を参照してください。</p> <p>言語、ロケール、通貨、またはタイムゾーンに対する変更内容を有効にするには、サインアウトして再度サインインする必要があります。</p>
<b>ユーザーセキュリティ情報</b>	

フィールド	説明
レポートサブジェクトエリア	<p>このピックリストを使用して、<b>Oracle CRM On Demand Answers</b> のリアルタイムレポートレコードの表示を設定します。これらのレポートにより、データのリアルタイム分析が可能です。次のいずれかの値を選択できます。</p> <p>マネージャ表示 - 自分が所有するデータのほかに、部下が直接所有するデータを表示できます。（これはデフォルト設定です。）</p> <p>チーム表示 - 自分が所有するデータのほかに、取引先および商談チームと共有するデータを表示できます。</p> <p>[レポートサブジェクトエリア] の設定を定義しない場合は、企業の管理者が指定する全社的な設定が適用されます。レポートの詳細については、「<a href="#">レポート『711ページ』</a>」（特にレコードの表示に関するトピック）を参照してください。</p>
履歴サブジェクトエリア	<p>このピックリストを使用して、<b>Oracle CRM On Demand Answers</b> の分析サブジェクトエリアのレコードの表示を設定します。分析レポートは時系列分析またはトレンド分析で使用されるか、または、リアルタイムレポートよりも複雑な計算式が含まれています。次のいずれかの値を選択できます。</p> <p>マネージャ表示 - 自分が所有するデータのほかに、部下が直接所有するデータを表示できます。（これはデフォルト設定です。）</p> <p>チーム表示 - 自分が所有するデータのほかに、取引先および商談チームと共有するデータを表示できます。</p> <p>フル表示 - この設定はマネージャ表示とチーム表示を組み合わせたものです。</p> <p>[時系列サブジェクトエリア] の設定を定義しない場合は、企業の管理者が指定する全社的な設定が適用されます。レポートの詳細については、「<a href="#">レポート『711ページ』</a>」（特にレコードの表示に関するトピック）を参照してください。</p>
役割ベースですべてのレコードを読み取れます	<p><b>Oracle CRM On Demand Answers</b> のレポートで、役割管理ウィザード内の [レコードタイプアクセス] ページの定義に従って、[すべてのレコードを読み取れますか?] 設定がレコードタイプベースで使用されるようにする場合は、このピックリストを使用します。たとえば、企業の管理者が、ユーザー役割に対して、特定のレコードタイプについて [すべてのレコードを読み取れますか?] 表示設定を選択している場合（[管理]、[ユーザー管理とアクセス制御]、[役割管理] の順にクリックし、役割を編集して [レコードタイプアクセス] をクリック）、ユーザーは、[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定が企業プロフィールまたはユーザープロフィールのいずれかで有効になっている場合にかぎり、<b>Oracle CRM On Demand Answers</b> のそのレコードタイプの全レコードを表示できます。</p> <p>[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] を有効にする場合および有効にする方法については、「<a href="#">[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について『659ページ』</a>」を参照してください。</p> <p>[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] を選択しない場合、<b>Oracle CRM On Demand Answers</b> レポートでは、[レポートサブジェクトエリア] および [履歴サブジェクトエリア] フィールドで設定された表示が使用されます。</p>

フィールド	説明
シングルサインオンの外部 ID	読み取り専用です。詳細については、「企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定」を参照してください。
最終サインイン	システムによって生成されるフィールドです。自分が行ったすべてのサインインを確認する方法については、「 <a href="#">サインイン活動の確認</a> 『663ページ』」を参照してください。
<b>通信設定</b>	
[クリックでダイヤル] ポップアップを表示	このチェックボックスは、 <b>Oracle Contact On Demand</b> で設定されるユーザー用です。 <b>Oracle Contact On Demand</b> は、リストページと詳細ページでクリックすることができるリンクとして電話番号を表示します。[[クリックでダイヤル] ポップアップを表示] チェックボックスをオンにして、電話番号リンクをクリックすると、 <b>Oracle Contact On Demand</b> が通話を発信する前に [クリックでダイヤル] ウィンドウにメッセージが表示されます。内線通話または外線通話の発信の詳細は、「 <a href="#">発信</a> 『329ページ』」を参照してください。
次のコミュニケーションホームページ受信箱を表示します	メニューから値（先月、最終日など）を選択して、[コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する活動の期間を決定します。 <b>Oracle CRM On Demand</b> では、これらの活動がフィルター処理されます。このフィルターは、活動の開始時間に基づいています。期間が短いほど、表示されるコミュニケーション活動の数は少なくなります。メニューから [すべて] を選択するか、メニューを空白のままにすると、コミュニケーションページにはすべてのコミュニケーションが表示されます。この変更を有効にするには、いったんログアウトし、再度ログインする必要があります。
最近活動を完了したコミュニケーションホームページを表示します	メニューから値（先月、最終日など）を選択して、[コミュニケーションホームページ] に表示する最近完了した活動の期間を決定します。 <b>Oracle CRM On Demand</b> では、これらの活動がフィルター処理されます。このフィルターは活動の終了時間に基づいています。期間が短いほど、表示されるコミュニケーション活動の数は少なくなります。メニューから [すべて] を選択するか、メニューを空白のままにすると、コミュニケーションページにはすべての活動が表示されます。この変更を有効にするには、いったんログアウトし、再度ログインする必要があります。
<b>追加情報</b>	
テーマ名	このピックリストにより、使用可能なアプリケーション全体のテーマを選択できます。テーマは、背景色、ハイパーリンク、アイコンなどのアプリケーションの外観や操作性を変更します。定義済みのテーマをいくつか使用できます。ただし、企業の管理者は <b>Oracle CRM On Demand</b> でカスタムテーマを作成できます。空白の値は、企業の管理者が企業プロフィールで設定しているテーマを使用する必要があることを意味しています。カスタムテーマの作成方法の詳細は、「 <a href="#">新規テーマの作成</a> 」を参照してください。
デフォルトの検索レコードタイプ	このピックリストにより、アクションバーの [検索] に表示されるデフォルトの検索レコードタイプを変更できます（たとえば、「担当者」を「取引先」やアクセス可能な別のレコードタイプに変更します）。アクションバーの [検索] ボックスのレコードタイプは、前回アプリケーションにサインインしたときに行った選択にかかわらず、アプリケーションにサインインするたびにこのデフォルトになります。



フィールド	説明
サインイン時によるこそページを表示	このチェックボックスにより、 <b>Oracle CRM On Demand</b> のようこそページがアプリケーションへのサインイン時に表示されるかどうかを指定できます。
レコードプレビューモード	<p>このピックリストを使用すると、レコードプレビュー機能を有効にし、プレビューウィンドウが開く方法を指定できます。選択した設定に応じて、レコードへのリンクにポインターを置いたときか、レコードへのリンクの上にポインターを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックしたときにプレビューウィンドウが開きます。プレビューウィンドウには、レコードの「詳細」ページの最初のセクションが表示されます。このフィールドで「オフ」を選択すると、レコードプレビュー機能を無効にすることもできます。</p> <p>レコードプレビュー設定は、企業の管理者が企業レベルで、または各ユーザーが指定できます。個人設定は、企業のデフォルト設定より優先されます。このフィールドが空白の場合、企業のデフォルトレコードプレビュー設定が使用されます。</p>
ヘッドアップディスプレイ	<p>ヘッドアップディスプレイ機能が有効な場合は、ブラウザウィンドウの下部にあるヘッドアップディスプレイで、ページの関連情報セクション（リンクされているレコードのセクションなど）へのリンクを使用できます。リンクをクリックすると、ページをスクロールダウンせずに関連情報のセクションに移動できます。ヘッドアップディスプレイを折りたたむ場合はディスプレイのマイナス（-）アイコンをクリックし、ディスプレイを再度展開する場合はプラス（+）アイコンをクリックします。ヘッドアップディスプレイの展開および折りたたみの設定は、再度変更するまでは、アプリケーションからサインアウトして再度サインインしてもすべてのレコードタイプに対して維持されます。</p> <p>ヘッドアップディスプレイは、個人プロフィールで機能をオフに切り替えることにより、詳細ページから完全に削除することもできます。</p> <p><b>注：</b>ヘッドアップディスプレイ機能は、企業レベルで、または個々のユーザーがオンまたはオフにできます。個人設定は、企業の設定より優先されます。ヘッドアップディスプレイの色は、使用しているテーマによって決まります。テーマの選択方法の詳細は、「<a href="#">テーマの設定</a> <b>『660ページ』</b>」を参照してください。</p>
関連情報形式	ユーザーの役割に「関連情報表示形式のパーソナライズ」権限がある場合は、レコードの「詳細」ページに関連情報セクションをリストまたはタブで表示することを選択できます。個人プロフィールの「関連情報形式」オプションが空白の場合は、ユーザーの役割のデフォルト設定が使用されます。ユーザーの役割の「関連情報形式」オプションが空白の場合は、企業のデフォルト設定が使用されます。
サブジェクトエリアのレポート作成に対するユーザータイムゾーンサポート	<p>ユーザーのプロファイルにあるこのチェックボックスをオンにすると、リアルタイムのレポートの日時はユーザーのタイムゾーンに従って表示されます。</p> <p>企業の管理者による「個人プロフィール」ページの設定方法に基づいて、この設定は変更できます。</p> <p>ユーザーのプロファイルにあるこのチェックボックスをオフにすると、レポートに表示される日時は企業のタイムゾーンに従って表示されます。</p>

## ユーザーのプロファイル設定について

各企業では、少なくとも 1 人の管理者が指定されており、この管理者が組織全体に合わせて **Oracle CRM On Demand** を設定およびカスタマイズします。企業の管理者は、すべてのユーザーが継承するいくつかのデフォルトを最初に設定しますが、各ユーザーはこれらの初期のデフォルト設定を上書きできます。次の表では、これらの設定の影響について説明します。

設定名	説明
タイムゾーン	すべての時刻と日付がユーザーのタイムゾーンに従って表示されるように、協定世界時 (UTC) をサポートしています。たとえば、PST (太平洋標準時) の午前 11 時に予定されているアポインメントは、設定が EST (東部標準時) のユーザーに対しては午後 2 時と表示されます (3 時間の時差があるため)。
Locale	[ロケール] の設定によって、数字、通貨、電話番号、時刻、および日付の形式が決まります。たとえば、ロケールの設定として [ドイツ語 - ドイツ] を選択したユーザーには、通貨額として <b>110.000,00</b> が表示されますが、[英語 - 米国] を選択したユーザーには、同じ金額が <b>110,000.00</b> と表示されます。ユーザーがもっとも使いやすい形式を選択してください。
Language	[言語] の設定を使用すると、ユーザーインターフェイス、オンラインヘルプ、および「使い方」の言語を変更できます。企業のデフォルト言語によっては、デフォルト以外の言語でレポートの特定の項目を表示できることがあります。
通貨	[通貨] の設定によって、ユーザーが作成するすべての新しいレコードにリンクされるデフォルトの通貨額が決まります。ユーザーが売上レポートを表示すると、レポートはユーザーのデフォルトの通貨で表示されます。マネージャが、別の通貨を使用しているユーザーの累積売上を表示すると、その金額はマネージャのデフォルトの通貨で表示されます (企業の管理者は、このために為替レートを設定する必要があります)。  ただし、売上予想は常に企業のデフォルトの通貨にロールアップされます。たとえば、企業の通貨がユーロの場合、デフォルトの通貨として <b>US</b> ドルを使用しているユーザーには、ユーロに変換された売上予想が表示されます。
国	ユーザープロファイルの [国] の設定は、ユーザーが住所を含む新しいレコードを作成する際に、各国固有のデフォルトの住所フィールドを表示するために使用されるテンプレートに影響を与えます。たとえば、ユーザープロファイルの [国] フィールドが [フランス] に設定されている場合、取引先レコードなど、住所を含むレコードを作成する際、フランス語のテンプレートが使用され、新規レコードのページを最初に開いたときに出荷先住所と請求先住所の両方について、フランス固有の住所フィールドが表示されます。 <b>Oracle CRM On Demand</b> には、60 を超える国に固有の住所テンプレートがあります。

設定名	説明
電話	<p>〔電話〕の形式は、〔ロケール〕の設定によって決まります。ユーザーがダイヤルする必要がある一連の番号が表示されるように、アプリケーションはエリア外の電話番号を調整します。たとえば、米国のユーザーは、国際通話では <b>011</b> をダイヤルする必要があります。したがって、英国への通話で <b>+44 3333 333 333</b> と入力すると、番号は <b>011 +44 3333 333 333</b> と表示されます。</p> <p><b>注：</b> 国際番号の前にはプレフィックスプラス記号（+）を入力する必要があります。</p> <p>電話フィールドの横には電話アイコンがあります。このアイコンをクリックすると、電話番号確認ウィンドウが開きます。このウィンドウでは、アプリケーションが番号（国コード、市/エリアコード、市内電話番号、内線番号）を正しく識別したかどうかを確認できます。このウィンドウを閉じると、アプリケーションによって正しいダイヤル番号が入力されます。</p> <p>さらに、ある国の国コードを確定する場合は、電話アイコンをクリックし、国を選択し、情報を保存できます。その国の国コードが〔電話〕フィールドに表示されます。</p>

**注：** これらの設定を変更した場合は、**Oracle CRM On Demand** が新しい設定を使用してデータを表示するように、一度サインアウトして、再度サインインする必要があります。

## 〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕 設定について

企業の管理者は、〔企業プロフィール〕ページの〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕チェックボックスを設定しますが、ユーザーは、ユーザープロフィールページでこの設定を上書きできます。〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕チェックボックスの設定内容に応じて、**Oracle CRM On Demand Answers** レポートは、ユーザーの役設定義にオブジェクト単位で設定されている表示、または〔企業プロフィール〕ページおよびユーザープロフィールページの〔レポートサブジェクトエリア〕フィールドおよび〔履歴サブジェクトエリア〕フィールドに設定されている表示を使用します。企業プロフィールとユーザープロフィールの詳細は、「[企業とユーザーのプロファイル設定について](#)」を参照してください。

次の表に、〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕設定を有効にする場合とその方法に関する情報を示します。

〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕 設定		役割レコードタイプの表示
企業プロフィール設定	ユーザープロフィール設定	
はい	はい	有効
はい	いいえ	無効
はい	NULL	有効（デフォルトで企業プロフィール設定を表示）
NULL	はい	有効
NULL	NULL	無効（デフォルトで企業プロフ

[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定		役割レコードタイプの表示
		ファイル設定を表示)
NULL	いいえ	無効

個人プロフィールを更新するには、「[個人詳細の更新](#) 『652ページ』」を参照してください。

企業プロフィールを更新するには（企業管理者のみ）、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。

## デフォルトの検索レコードタイプの設定

個人のプロフィール情報からデフォルトの検索レコードタイプを設定できます。たとえば、ターゲット検索用のデフォルトの検索レコードタイプを、担当者レコードから取引先レコードに変更できます。**Oracle CRM On Demand** で検索を使用する方法については、「[レコードの検索](#) 『45ページ』」を参照してください。デフォルトの検索レコードタイプを設定するには、次の手順を実行します。

### デフォルトの検索レコードタイプを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[追加情報] までスクロールダウンします。
- 6 [デフォルトの検索レコードタイプ] ピックリストで必要なレコードタイプを選択します。
- 7 レコードを保存します。

**注：** 変更を表示するには、**Oracle CRM On Demand** からサインアウトして、再度サインインする必要があります。

## テーマの設定

個人プロフィール情報の UI テーマを、**Oracle CRM On Demand** で定義済みのいずれかのテーマまたは企業の管理者が作成済みのカスタムテーマに設定できます。新しいテーマの作成の詳細は、「[新しいテーマの作成](#)」を参照してください。テーマが空の場合は、企業の管理者が企業のテーマを設定しています。この場合は、企業テーマを使用する必要があります。

テーマを設定するには、次の手順を実行します。指定したテーマは、役割レベルまたは企業レベルで指定された他のテーマより優先されます。

### テーマを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックし、[編集] をクリックします。
- 4 [追加情報] セクションまでスクロールダウンします。
- 5 [テーマ名] ピックリストで必要なテーマを選択します。

## レコードプレビューモードの設定

レコードプレビュー機能を有効にすると、以下を含む Oracle CRM On Demand の多くの場所でレコードリンクからレコードをプレビューできます。

- ホームページ (個人)
- レコードのホームページ
- レコードリストのページ
- レコード詳細のページ (関連レコードのリストを含む)
- アクションバー

プレビューウィンドウには、レコードの [詳細] ページの最初のセクションが表示されます。レコードプレビューモードは、各自の [個人詳細] ページで設定できます。指定した設定に基づいて、レコードへのリンクの上にポインタを置くか、またはレコードへのリンクの上にポインタを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。レコードプレビュー機能を無効にすることもできます。

企業の管理者は、企業レベルでレコードプレビューを設定でき、各ユーザーも [個人詳細] ページでレコードプレビューを設定できます。個人の設定は、企業のデフォルト設定を上書きします。[個人詳細] ページでレコードプレビューの設定を変更しなければ、企業のデフォルトのレコードプレビュー設定が使用されます。

レコードプレビューモードを設定するには、次の手順を実行します。

### レコードプレビューモードを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] をクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] をクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] をクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[追加情報] までスクロールダウンします。
- 6 [レコードプレビューモード] フィールドで、ピックリストから目的のモードを選択します。

レコードプレビューの企業のデフォルト設定を使用する場合は、ピックリストから空白のオプションを選択します。

- 7 レコードを保存します。

## 言語設定の変更

個人詳細の言語設定は、ユーザーインターフェイス、オンラインヘルプ、および「使い方」の言語を制御します。企業の管理者が言語の初期値を設定しますが、個人詳細で変更することができます。企業のデフォルト言語によっては、自分のデフォルト言語以外の言語でレポート内の特定項目が表示されることがあります。

言語設定を変更するには、次の手順を実行します。

### 言語設定を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定(個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] をクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] をクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[ユーザー地域情報] セクションまでスクロールダウンします。
- 6 [言語] ピックリストから、必要な言語を選択します。
- 7 レコードを保存します。
- 8 Oracle CRM On Demand からサインアウトし、再度サインインして、変更を有効にします。

## 監査証跡フィールドの表示

Web サービスや Oracle Outlook Email Integration On Demand などのソフトウェアアプリケーションの活動を表示するには、次の手順を実行します。

### 監査証跡フィールドを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [監査証跡] セクションまでスクロールダウンし、監査が有効なフィールドを確認します。

## 目標の管理

目標は自分で設定するか、企業の管理者が設定します。目標を設定するには、エンドユーザーは特殊な権限を必要としませんが、企業の管理者は「ユーザーおよびアクセスの管理」権限が必要です。

自分で既存の目標を確認および変更したり、新しい目標を入力して次の方法で目標を計算したりは、自分で行うことができます。

- 年間目標を入力します。該当年に対して自動的に均等に分割されます。
- 各月の目標を入力します。該当年に対して合計が自動的に計算されます。

目標はいつでも有効にできます。目標を有効にすると、Oracle CRM On Demand は目標情報を使用して売上予想ページのフィールドにデータが自動的に挿入されます。各年の目標が保存されるため、目標の履歴を確認したり、売上予想を目標と比較したりできます。詳細については、「[目標の管理](#)『252ページ』」を参照してください。

**注：**1年につき複数の有効な目標を設定できます。売上予想の作成時には有効な目標だけが使用されるので、売上予想に算入するすべての目標を有効にしてください。

### 目標を定義するには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
  - 2 「個人プロフィール」セクションで、「個人プロフィール」リンクをクリックします。
  - 3 「個人情報」セクションで、「プロフィール（個人）」リンクをクリックします。
  - 4 「個人詳細」ページで、「目標」セクションまでスクロールします。
  - 5 「目標」セクションで、「新規目標」をクリックします。
  - 6 「目標を編集」フォームで、目標の「目標開始」と「名前」を入力します。
  - 7 次の該当する操作を行います。
    - 年間目標を会計年度に対して均等に分割するには、「合計目標」に金額を入力し、「分割」をクリックします。
    - 月間目標を合計するには、各月の金額を入力し、「合計」をクリックします。
- 注：**「合計」をクリックすると、すべての月間目標の金額が加算され、「合計」フィールドにその合計が表示されます。
- 8 レコードを保存します。

## サインイン活動の確認

自分のすべてのサインイン活動（たとえば、アプリケーションへのサインイン回数）を確認できます。

### サインイン活動を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[サインイン履歴] セクションにスクロールダウンしてサインイン活動を確認します。  
この活動には、Oracle CRM On Demand Integration for Office や Oracle Outlook Email Integration On Demand などの他のアプリケーションからのサインイン活動が含まれます。

## パスワードの変更

役割に [個人のパスワードをリセット] 権限が含まれている場合、Oracle CRM On Demand では、いつでも自分のパスワードを変更できます。

**注：**企業がシングルサインオン (SSO) を使用して Oracle CRM On Demand にアクセスするソリューションを実装した場合、Oracle CRM On Demand ではなくそのソリューションを使用してパスワードをリセットする必要があります。

### パスワードを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[パスワード更新] リンクをクリックします。
- 4 パスワードを変更する前に、[パスワード更新] ページでパスワードポリシーを確認します。  
通常、パスワードポリシーは企業の管理者によって設定され、変更される可能性もあります。
- 5 [パスワード更新] セクションで、フィールドに必要な情報を入力します。
- 6 レコードを保存します。

## セキュリティに関する質問の設定

Oracle CRM On Demand のパスワードを忘れた場合は、セキュリティに関する質問が使用されます。セキュリティに関する質問は、Oracle CRM On Demand に初めてサインインするときに設定します。ただし、セキュリティに関する質問と回答はいつでも変更できます。



## パスワードを忘れたときの処理内容

Oracle CRM On Demand のパスワードを忘れた場合は、Oracle CRM On Demand のサインインページの [アカウントにアクセスできませんか?] リンクをクリックし、次に [パスワードを忘れました。] リンクをクリックすると、パスワードをリセットできます。Oracle CRM On Demand によって、アプリケーションへの一時リンクが含まれた電子メールがユーザーに送信されます。この一時リンクにアクセスすると、認証のセキュリティに関する質問への回答を求められます。質問に適切に回答すると、Oracle CRM On Demand にパスワードを設定できます。パスワードを忘れた場合のパスワードのリセット方法の詳細は、「[ユーザーサインイン ID の取得またはパスワードのリセット](#) 『124ページ』」を参照してください。

**注：**自分のユーザーサインイン ID を忘れた場合は、Oracle CRM On Demand のサインインページの [アカウントにアクセスできませんか?] リンクを使用して、自分のユーザーサインイン ID を電子メールで送信するようにリクエストを提出することもできます。

次の手順では、セキュリティに関する質問の設定方法について説明します。

### セキュリティに関する質問を設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人プロフィール] ページで、[セキュリティに関する質問] リンクをクリックします。
- 4 セキュリティに関する質問の設定が初めてでない場合は、[セキュリティに関する質問] ページで [現在のパスワード] フィールドに Oracle CRM On Demand のパスワードを入力します。
- 5 質問を選択し、答えを入力します。  
**注：**答えは 100 文字までです。
- 6 レコードを保存します。

**ヒント：**パスワードを忘れた場合にすぐにセキュリティに関する質問と回答の情報を使用できるように、設定したこれらの情報は書き留めておいてください。

## 委任情報の確認

ユーザーの委任は、複数のメンバーをサポートするユーザーが、それらのメンバーに属するレコードのすべてを表示できる機能です。企業の管理者が、ユーザーの委任機能を有効にし、ユーザーの委任用にユーザーの役割を設定した場合は、次のことを実行できます。

- 自分が委任者であるユーザーのリストを表示します。
- 自分の委任者であるユーザーのリストを表示します。
- 自分の委任者を追加します。

委任ユーザーの追加の詳細は、「[委任ユーザーの追加](#) 『666ページ』」を参照してください。

自分が委任者であるユーザーのリストを表示するには、次の手順を実行します。

#### 自分が委任者であるユーザーのリストを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[委任元ユーザー] セクションまでスクロールダウンし、自分が委任者であるユーザーのリストを確認します。

自分の委任者であるユーザーのリストを表示するには、次の手順を実行します。

#### 自分の委任者であるユーザーのリストを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[委任されたユーザー] セクションまでスクロールダウンし、自分の委任者であるユーザーのリストを確認します。

**注：** [個人詳細] ページに [委任元ユーザー] セクションまたは [委任されたユーザー] セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] をクリックし、そのセクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。

#### 関連トピック

ユーザーの委任について

## 委任ユーザーの追加

ユーザーの委任によって、複数のメンバーをサポートするユーザーは、それらのメンバーに属するレコードのすべてを表示できます。企業の管理者が、ユーザー委任機能を有効にし、ユーザーの委任用にユーザーの役割を設定した場合は、そのユーザーを委任ユーザーリストに追加することで、ユーザーを委任者として機能させることができます。委任されたユーザーは、委任したユーザーが所有するレコードへの所有者アクセス権を取得します。

企業の管理者は、委任者を指名することもできます。企業の管理者が委任ユーザーを指名する方法については、「委任ユーザーの管理 (管理者)」を参照してください。

#### 委任ユーザーを追加するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。

- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール（個人）] リンクをクリックします。
- 4 [委任されたユーザー] セクションまでスクロールダウンし、[ユーザーを追加] をクリックします。  
**注：** [個人詳細] ページに [委任されたユーザー] セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] をクリックし、[委任されたユーザー] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。
- 5 [委任されたユーザー - 編集] ページで [ルックアップ] アイコンをクリックし、[委任ユーザー] リストに追加したいユーザーを選択します。
- 6 [委任されたユーザー - 役割] フィールドに値が定義されている場合は、必要に応じて各ユーザーに対して委任ユーザーの役割を選択できます。
- 7 [保存] をクリックします。

#### 関連トピック

ユーザーの委任について

## テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可

自分の Oracle CRM On Demand セッションにテクニカルサポート要員がアクセスすることを許可できます。このような許可が必要になるのは、サポート要員に問題の解決をしてもらうときです。

#### サインインアクセスを他のユーザーに許可するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定（個人）] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[サインインアクセス] リンクをクリックします。
- 4 [サインインアクセス] ページで、セッションへのアクセスを許可する期間の日時の範囲を入力します。
- 5 レコードを保存します。

**注：**すでにこの機能を使用してアクセスを許可しており、指定したアクセスの終了日より前にサインインアクセスを終了したい場合は、過去の日付を使用して新しい日時の範囲を入力します。

## タブの表示

データの管理では、最初に、ページの上部に表示された一連のタブから目的のタブを選択します。企業の管理者によって割り当てられた役割により、使用できるタブと、最初に表示されるタブの順序が決まります。

**注：**タブをパーソナライズできるのは、自分の役割に対して「タブのパーソナライズ」権限が有効な場合のみです。詳細については、企業の管理者にお問い合わせください。

### タブの順序を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「レイアウトのパーソナライゼーション」セクションで、「個人レイアウト」リンクをクリックします。
- 3 「個人タブレイアウト」セクションで、「タブレイアウト」リンクをクリックします。
- 4 「使用可能タブ」セクションで、追加するタブを選択し、右矢印ボタンをクリックして「使用可能タブ」セクションから「選択されたタブ」セクションに移動します。

**注：**一度に複数のタブを選択するには、タブをクリックして選択する際に、**Shift** キーまたは **Ctrl** キーを押しながら操作します。

- 5 「選択されたタブ」セクションで、一度に **1** つのタブを選択して、矢印ボタンを使用して目的の順序になるまでタブを上下に移動します。
- 6 レコードを保存します。

## 詳細ページレイアウトの変更

各詳細ページに表示される関連情報セクションのタイプと順序は企業の管理者が設定します。関連情報セクションには、選択したレコードにリンクできる様々なレコードタイプが表示されます。たとえば、メモや活動のような関連情報は商談または担当者にリンクできます。

関連情報の順序を変更したり、使用しない関連情報を非表示したりは、自分で行うことができます。これらの設定を変更しても、自分のアプリケーションの表示にしか影響しません。

**注：**「詳細」ページに対するレイアウト権限は、企業の管理者によって無効にされている場合があります。この場合は、「レイアウト編集」ページを表示する権限がないことが、「個人レイアウト」セクションに示されます。

### 詳細ページのレイアウトを編集するには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「レイアウトのパーソナライゼーション」セクションで、「個人レイアウト」リンクをクリックします。
- 3 「個人詳細ページレイアウト」セクションで、詳細ページレイアウトを変更するページに該当するリンクをクリックします。
- 4 「使用可能関連情報」セクションで、表示する関連情報セクションを選択し、右矢印ボタンを使用して「表示する関連情報」セクションに移動します。

**ヒント:**一度に複数のセクションを選択するには、選択項目をクリックして選択する際に、キーボードの **Shift** キーまたは **Ctrl** キーを押しながら操作します。

- 5 「表示する関連情報」セクションで、一度に **1** つのセクションを選択して、矢印ボタンを使用して目的の順序になるまで関連情報セクションを上下に移動します。

- 6 レコードを保存します。

**注:** 「詳細」ページから、右上隅にある「レイアウトを編集」リンクをクリックして、ページレイアウトを編集することもできます。「詳細」ページで「レイアウトを編集」リンクをクリックすると、その「詳細」ページの「個人レイアウト」ページに移動します。

## レコードの「詳細」ページの関連情報形式

ユーザーの役割に「関連情報表示形式のパーソナライズ」権限がある場合は、個人プロフィールの「関連情報形式」オプションを設定して、レコードの「詳細」ページに関連情報セクションをリストまたはタブで表示することも選択できます。個人プロフィールの「関連情報形式」オプションが空白の場合は、ユーザーの役割のデフォルト設定が使用されます。ユーザーの役割の「関連情報形式」オプションが空白の場合は、企業のデフォルト設定が使用されます。個人プロフィールの「関連情報形式」オプションの変更方法については、「[個人詳細の更新](#)『652ページ』」を参照してください。

## ホームページレイアウトの変更

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ホームページのレイアウト（「ホームページ（個人）」、「取引先ホームページ」、「担当者ホームページ」、「見込み客ホームページ」、「商談ホームページ」、および「サービスリクエストホームページ」）のセクションを追加したり削除したりできます。企業の管理者は、デフォルトで表示されるホームページレイアウトを設定します。

**注:** 各ホームページの「レイアウトを編集」リンクをクリックして、ホームページをパーソナライズすることもできます。

### ホームページレイアウトを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「レイアウトのパーソナライゼーション」セクションで、「個人レイアウト」をクリックします。
- 3 「個人レイアウト」ページの「個人ホームページレイアウト」セクションで、変更するホームページレイアウト（たとえば「ホームページ（個人）レイアウト」）をクリックします。

- 4 ページ上の「使用可能なセクション」セクションで、ホームページに表示するセクションを選択し、矢印ボタンを使用して、セクションを「左側」セクションまたは「右側」セクションに移動します。

**ヒント:** 一度に複数のセクションを選択するには、セクションをクリックして選択する際に、**Shift** キーまたは **Ctrl** キーを押しながら操作します。

- 5 「左側」セクションまたは「右側」セクションで、一度に **1** つのセクションを選択して、矢印ボタンを使用してホームページ上での順序になるまでセクションを上下に移動します。

- 6 レコードを保存します。

## アクションバーレイアウトの変更

企業の管理者は、各ユーザー役割に対してアクションバーレイアウトを割り当てます。ユーザー役割がアクションバーを使用できないようにすることもできます。

ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能な場合、アクションバーはデフォルトですべての **Oracle CRM On Demand** ページの左側に表示されます。必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。詳細は、「[アクションバーの表示または非表示](#) 『33ページ』」を参照してください。

[アクションバーのパーソナライズ] 権限がユーザーの役割に対して有効な場合、そのユーザーは、アクションバーの各セクションを表示または非表示にできます。これには、管理者がアクションバーレイアウトでユーザーの役割に対して使用可能にした **Web** アプレットなどが含まれます。ユーザーの役割設定の詳細は、企業の管理者にお問い合わせください。

### アクションバーレイアウトを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
  - 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] をクリックします。
  - 3 [個人レイアウト] ページで、[個人アクションバーレイアウト] セクションの [アクションバーレイアウト] をクリックします。
  - 4 [個人レイアウト] ページで、次のように矢印を使用して各セクションを移動します。
    - アクションバーに表示するセクションを、[使用可能なセクション] セクションから [表示されたセクション] セクションに移動します。
    - アクションバーに表示しないセクションは、[表示されたセクション] セクションから [使用可能なセクション] セクションに移動します。
- 注 :** **Oracle CRM On Demand** にアクションバーを表示するには、ページの [表示されたセクション] に少なくとも 1 つのセクションを含める必要があります。
- 5 [お気に入りのカスタマイズ] セクションまでスクロールして適切なオプションを選択し、お気に入りリストの最初または最後 ([お気に入りのレコード] と [お気に入りリスト] ) に必要に応じて新しいお気に入りを追加します。

お気に入りのレコードについては、「[お気に入りのレコードページ](#) 『78ページ』 の" [お気に入りのレコード] ページ"参照 』」を参照してください。お気に入りリストについては、「[お気に入りリストページ](#) 『91ページ』 の" [お気に入りリスト] ページ"参照 』」を参照してください。
  - 6 レコードを保存します。

## カレンダーの設定

カレンダーを設定するには、次の手順を実行します。カレンダーの詳細については、「[カレンダーと活動](#) 『129ページ』 の" [カレンダーおよび活動](#)"参照 』」を参照してください。

**作業前の準備。** この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

### カレンダーを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [カレンダーの設定] セクションで [カレンダー設定] をクリックします。
- 3 カレンダーホームページにデフォルトで表示するカレンダービューを選択するには
  - a [デフォルトカレンダービュー] をクリックします。
  - b [デフォルトカレンダービュー] ドロップダウンからカレンダービューを選択します。
- 4 別のユーザーとカレンダーを共有するには
  - a [共有カレンダー] をクリックします。
  - b [マイカレンダー共有リスト] で [ユーザーを追加] をクリックします。
  - c [新規ユーザーにアクセスを付与] ウィンドウで、[ルックアップ] アイコンを使用してカレンダーを共有するユーザーを追加します。
- 5 カスタムのグループカレンダービューを設定するには
  - a [グループビューの管理] をクリックします。
  - b [マイカスタムビュー] で [追加] をクリックします。
  - c [ビューを管理] ウィンドウのフィールドに必要な情報を入力します。

カスタムのグループカレンダービューを設定すると、他のユーザーの空き時間を自分のビューで管理できます。新しいアポイントを作成する場合は、グループカレンダータブに移動して、ユーザーまたは企業の管理者が作成したカレンダーグループを選択し、空き時間を表示します。
- 6 レコードを保存します。

## データ&統合ツールへのアクセス

[個人ホームページ] には、データをインポートするためのツールや Oracle CRM On Demand 内のデータを他のアプリケーションと統合するためのツールへのリンクがあります。

**注:** 企業の管理者は、利用可能なクライアントへのアクセスを設定して有効化します。クライアントには、**Oracle Outlook Email Integration On Demand** および **Offline On Demand** が含まれます。

### データ&統合ツールにアクセスするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、使用するツールのリンクをクリックします。

- 担当者をインポートするには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[担当者をインポートします] をクリックします。  
詳細は、「[担当者情報のインポート](#) 『213ページ の"担当者のインポート"参照 』」を参照してください。
- 保留中および完了したインポートリクエストに関する情報を表示するには、[データ & 統合ツール] をクリックし、次に [インポートリクエストキュー] をクリックします。  
詳細は、「[インポート結果の確認](#)」を参照してください。
- 保留中および完了したエクスポートリクエストに関する情報を表示するには、[データ & 統合ツール] をクリックし、次に [エクスポートリクエストキュー] をクリックします。  
詳細は、「[エクスポートリクエストの表示](#) 『672ページ 』」を参照してください。
- Offline On Demand (Offline client) を使用するには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[Oracle Offline On Demand] をクリックします。  
詳細は、「[Offline Client の使用](#) 『680ページ 』」を参照してください。
- 特定の電子メールを、Oracle CRM On Demand 内の取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコードまたはサービスリクエストレコードにリンクするには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[Oracle Outlook Email Integration On Demand] をクリックします。  
詳細は、「[Microsoft Outlook および Lotus Notes からの電子メールの追加](#) 『688ページ 』」を参照してください。
- ウィジェットを埋め込むには、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。  
詳細は、次のトピックを参照してください。
  - [お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) 『675ページ 』
  - [メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#) 『675ページ 』
  - [レポートウィジェットの埋め込み](#) 『676ページ 』
  - [シンプルリストウィジェットの埋め込み](#) 『677ページ 』

#### 関連トピック

データ&統合ツールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [On Demand ウィジェットについて](#) 『674ページ 』

## エクスポートリクエストの表示

[個人エクスポートリクエストキュー] ページには、提出した保留中および完了したすべてのエクスポートリクエストが表示されます。[保留リクエスト] セクションにリクエストがある場合は、[更新] をクリックすると、リクエストが完了したかどうかを確認できます。リクエストが完了すると、リクエストをドリルダウンして出力ファイルを取得できます。

**注意：**権限によっては、一部のエクスポートリクエストが表示されない場合や、一部の出力ファイルを取得できない場合があります。



### エクスポートリクエストを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] をクリックします。
- 2 [データ & 統合ツール] をクリックします。
- 3 [エクスポートリクエストキュー] をクリックします。

[個人エクスポートリクエストキュー] ページが表示され、エクスポートリクエストの詳細が表示されます。次の表では、エクスポートリクエストの情報について説明します。

エクスポートレコードの情報	説明
タイプ	リクエストのタイプ: [個人] または [企業]。
エクスポートタイプ	エクスポートのタイプ: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>全部</b>。企業のデータの完全なエクスポート。</li> <li>■ <b>一部</b>。企業のデータの部分的なエクスポート。</li> <li>■ <b>リスト</b>。[リスト] ページから作成されるエクスポートリクエスト。</li> <li>■ <b>クライアント</b>。クライアントアプリケーションに対する個人抽出リクエスト。</li> </ul>
レコードタイプ	レコードタイプ。子レコードを含む一部リクエストの場合は、子レコードを <b>親: 子</b> (たとえば、 <b>Account: Contact</b> ) の形式で指定します。
リスト	リストエクスポートリクエストの場合、このフィールドはリストの名前を示します。
状態	[進行中]、[完了] などの状態。
クライアント名	個人抽出リクエストに対するクライアントアプリケーションの名前。
リクエスト	リクエストの提出先ユーザー。
依頼者	リクエストの提出元ユーザー。管理者は、 <b>Web</b> サービス経由でユーザーに対する個人抽出リクエストを作成できます。
提出済み	エクスポートリクエストが提出された日時。
完了	エクスポートリクエストが終了した日時。

次の手順では、リクエストの **ZIP** ファイルを取得する方法について説明します。

### リクエストのZIP ファイルを取得するには

- 1 [完了リクエスト] セクションで、[エクスポートタイプ] または [レコードタイプ] リンクをクリックして、[リストのエクスポートリクエスト詳細] または [エクスポートリクエスト詳細] ページを開きます。
- 2 ページの [エクスポートリクエスト添付資料] セクションの ZIP ファイルが含まれている行で、次の操作を実行できます。
  - レコードレベルのメニューから [ダウンロード] を選択して、ZIP ファイルを開くか、または保存します。

ZIP ファイルは、エクスポートの概要が記載されたテキストファイル、およびエクスポートした様々なタイプのレコードの CSV ファイルで構成されます。リストエクスポートリクエストには単一の CSV ファイルのみがあります。
  - [削除] をクリックして、ファイルを削除します。

## On Demand ウィジェットについて

Oracle CRM On Demand には、Web ウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに、多数の On Demand ウィジェットを埋め込むために使用できる HTML コードがあります。Web ウィジェットは、ポータルやスタンドアロンの Web ページにも埋め込むことができます。Web ウィジェットとは、HTML に埋め込み可能な、サードパーティ製のポータブルな一片のコードです。ユーザーがこの機能を使用できるように企業の管理者が設定すると、On Demand ウィジェットを他のアプリケーションに埋め込むために使用する HTML コードは、Oracle CRM On Demand の [CRM On Demand コンテンツの埋め込み] ページに表示されます。

この HTML コードをユーザーのアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demand のサインインウィンドウが表示されます。次に、サインインに関する詳細を入力すると、Oracle CRM On Demand のお気に入りリストやメッセージセンターなどにアクセスできます。[アプリケーションを開く] をクリックすると、新しいブラウザウィンドウで Oracle CRM On Demand アプリケーションを開くことができます。

**注：**この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、お使いの Oracle CRM On Demand アプリケーションで利用できます。ユーザーの Oracle CRM On Demand アプリケーションでこの機能が有効になっているかどうかを確認するには、[設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。機能が有効になっていれば、[個人ホームページ] で On Demand コンテンツの埋め込みリンクが使用可能になります。企業の管理者が On Demand ウィジェットを使用する権限をユーザーに割り当てていない場合は、On Demand ウィジェットにサインインしようとすると、サインインは失敗します。

利用可能な On Demand ウィジェットは次のとおりです。

- **お気に入りリストウィジェット：**この On Demand ウィジェットは、お気に入りの Oracle CRM On Demand リストを表示します（[商談 (全件)]、[取引先 (個人)] など）。[お気に入りリスト] は、[Oracle CRM On Demand ホームページ] のアクションバーにあります。お気に入りリストウィジェットの埋め込みに関する詳細については、「[お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) 『675ページ』」を参照してください。
- **メッセージセンターウィジェット：**この On Demand ウィジェットを使用すると、ユーザーは Oracle CRM On Demand アプリケーションにサインインすることなく、Oracle CRM On Demand で受信したメッセージにアクセスできます。メッセージセンターは、[Oracle CRM On Demand ホームページ] のアクションバーにあります。メッセージセンターウィジェットの埋め込みに関する詳細は、「[メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#) 『675ページ』」を参照してください。
- **レポートウィジェット：**この On Demand ウィジェットは、Oracle CRM On Demand で作成されたレポートを表示します。レポートウィジェットの埋め込みに関する詳細については、「[レポートウィジェットの埋め込み](#) 『676ページ』」を参照してください。

- **シンプルリストウィジェット**：この On Demand ウィジェットは、Oracle CRM On Demand レコードへのショートカットリストを 1 列で表示します。シンプルリストウィジェットの埋め込みに関する詳細は、「[シンプルリストウィジェットの埋め込み](#) 『677ページ』」を参照してください。

## お気に入りリストウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On Demand からお気に入りリスト（「商談（全件）」、「取引先（個人）」など）を、Web ウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに埋め込むことができます。これらをポータルやスタンドアロンの Web ページに埋め込むこともできます。

**注：**この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、Oracle CRM On Demand で利用できます。

### お気に入りリストを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「個人ホームページ」の「データ & 統合ツール」セクションで、「CRM On Demand コンテンツの埋め込み」をクリックします。
- 3 「お気に入りリストウィジェット」セクションで、アプリケーションに HTML コードをコピーします。  
この HTML コードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demand のサインインウィンドウが開きます。
- 4 Oracle CRM On Demand のサインインに関する詳細を入力し、「お気に入りリスト」データにアクセスします。

**ヒント：**Google に追加ボタンを使用すると、この On Demand ウィジェットを iGoogle にすばやく追加できます。

## メッセージセンターウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On Demand メッセージセンターウィジェットは、Web ウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに埋め込むことができます。ポータルやスタンドアロンの Web ページに埋め込むこともできます。このメッセージセンターウィジェットにより、Oracle CRM On Demand にログインしなくても、Oracle CRM On Demand で受信したメッセージにアクセスできます。メッセージセンターは、「Oracle CRM On Demand ホームページ」のアクションバーにあります。

**注：**この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、Oracle CRM On Demand で利用できます。

### メッセージセンターを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「個人ホームページ」の「データ & 統合ツール」セクションで、「CRM On Demand コンテンツの埋め込み」をクリックします。
- 3 「メッセージセンターウィジェット」セクションで、アプリケーションに HTML コードをコピーします。

この HTML コードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demand のサインインウィンドウが開きます。

- 4 ユーザーのメッセージセンターのメッセージにアクセスするには、Oracle CRM On Demand のサインインに関する詳細を入力します。

- 5 新規メッセージにアクセスするには、[最新情報に更新] をクリックします。

ヒント : Google に追加ボタンを使用すると、この On Demand ウィジェットを iGoogle にすばやく追加できます。

## レポートウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On Demand から Web ウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションにレポートとダッシュボードを埋め込むことができます。ポータルやスタンドアロン Web ページにも、Oracle CRM On Demand アプリケーションにログインせずにそれらを埋め込むことができます。

**注 :** この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、Oracle CRM On Demand で利用できます。

### レポートとダッシュボードを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 レポートウィジェットセクションの [タイプ] フィールドで、[単一レポート] または [ダッシュボード] を選択します。
- 4 [パス] フィールドに、表示するレポート (またはダッシュボード) のパスを入力します。

**注 :** 入力されるパスは、コロン (:) で区切ります。レポートのパスの作成に関する詳細については、「ホームページ カスタムレポートの作成」を参照してください。

- 5 [新規 HTML の表示] をクリックします。

- 6 アプリケーションに HTML コードをコピーします。

この HTML コードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demand のサインインウィンドウが開きます。

- 7 Oracle CRM On Demand のサインインに関する詳細を入力し、レポートまたはダッシュボードにアクセスします。

レポートに関する詳細については「[レポート](#) 『711ページ』」、ダッシュボードに関する詳細については「[ダッシュボード](#) 『1011ページ』」を参照してください。

## シンプルリストウィジェットの埋め込み

この On Demand ウィジェットを使用すると、Web ウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに、レコードのシンプルリストを埋め込むことができます。また、Oracle CRM On Demand アプリケーションにログインしなくても、ポータルやスタンドアロンの Web ページに埋め込むことも可能です。シンプルリストウィジェットにより、[資金] と [資金リクエスト] を除く標準レコードタイプのリストへのショートカットが表示されます。

**注：**この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、お使いの Oracle CRM On Demand アプリケーションで利用できます。

### シンプルリストを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 シンプルリストウィジェットセクションで、メニューからリストを選択します。
- 4 アプリケーションに HTML コードをコピーします。  
この HTML コードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demand のサインインウィンドウが開きます。
- 5 Oracle CRM On Demand のサインインに関する詳細を入力し、リストにアクセスします。
- 6 他のリストを表示するには、[設定] をクリックします。

**注：**このアクションにより、セッションの間に利用可能なリストが変更されます。セッション中は、何回でもリストを変更することができますが、セッションからログアウトすると、元のリストに戻ります。



# 13 他のアプリケーションとの連携

---

Oracle CRM On Demand では、次のアプリケーションと連携して追加の機能を利用できます。

## ■ Offline On Demand

取引先（およびそれらの取引先にリンクされている担当者や商談）、タスク、およびアポイントを、ラップトップまたはデスクトップ上の **Offline On Demand (Offline client)** にコピーできます。これによりインターネットに接続せずにオフラインで作業できます。インターネットに再接続したら、変更を企業の **Oracle CRM On Demand** アプリケーションにアップロードできます。

## ■ Microsoft Outlook と Lotus Notes の電子メール統合

Oracle Outlook Email Integration On Demand と Oracle Notes Email Integration On Demand を使用すると、Oracle CRM On Demand 内の取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコードまたはサービスリクエストレコードに特定の電子メールをリンクできます。この機能により、レコードと関連する重要な電子メールを一緒に保存できます。

## ■ Microsoft Word

Oracle CRM On Demand データを使用し、Microsoft Word で Oracle CRM On Demand Integration for Office を使用して差し込み印刷および一括電子メールを作成できます。

## ■ Microsoft Excel

Oracle CRM On Demand を使用して、Oracle CRM On Demand Integration for Office データを含む、更新可能なオフラインの Microsoft Excel レポートを作成できます。

## ■ Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード)

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) を使用すると、Oracle CRM On Demand の取引先、担当者、商談、サービスリクエストの各フィールドの組み合わせに基づいて、担当者セグメント（担当者一覧）を生成できます。

## 要件の確認

ソフトウェアをインストールする前に、コンピュータがシステム要件を満たしていることを確認します。詳細については、「[Oracle CRM On Demand Web サイト](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)  
<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>」参照してください。

**注:** システム要件に関する追加情報については、各デスクトップ統合クライアントのダウンロードページをそれぞれ参照してください。

### システム要件を確認するには

- 1 Oracle CRM On Demand の任意のページで、[設定（個人）] リンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] で、[データ&統合ツール] リンクをクリックします。
- 3 [データ&統合ツール] ページで、関心のあるアプローチのセクションのリンクをクリックします。
- 4 表示されたページの [システム要件] セクションで、使用しているハードウェアとソフトウェアが、リストされている要件を満たしていることを確認します。

## Offline Client の使用

Offline On Demand (Offline client) では、インターネットに接続していない状態でも、取引先の追加、取引先にリンクされている商談の更新、タスクの完了済みマーク付け、アポイントの設定など、日常の作業のほとんどを行えます。

Offline client を使用するには、「[Offline Client のインストール](#) 『682ページ』」で説明されているように、ラップトップまたはデスクトップコンピュータにクライアントを最初にインストールします。次に、Oracle CRM On Demand からコンピュータにレコードをコピーまたはダウンロードします。レコードをダウンロードするときは、設定する基準に基づいて含めるレコードを制限できます。

ダウンロードを終了した後は、オフライン作業中にこれらのレコードを表示または更新したり、新しいレコードを作成したりできます。Offline client では、Oracle CRM On Demand と類似したユーザーインターフェイス (UI) を採用していますが、Oracle CRM On Demand の一部の機能は使用できません。次の機能は、Offline client ではサポートされていません。

- **ビジネスプロセス管理** : Offline client は切断されたクライアントとして動作するため、ワークフロー、フィールド検証、カスタムデフォルト値、ポストデフォルト値などのサーバーベースの機能はサポートされません。詳細については、「[フィールド管理について](#)」を参照してください。
- **ページレイアウト** : Offline client のページレイアウトに表示できるフィールドの最大数は、Microsoft Excel の制約に基づいて 250 です。Offline client では、ユーザー向けに定義されたオンラインページレイアウトからページレイアウトを継承しているため、この制約は、Offline client にも適用されます。
- **タブの表示** : レコードを Offline client に正常にダウンロードするには、対応するレコードタイプのタブを、ユーザーのオンラインタブレイアウトの一部として表示する必要があります。たとえば、取引先を Offline client にダウンロードする場合は、ユーザーの Oracle CRM On Demand に [取引先] タブを表示する必要があります。

インターネットに再接続すると、新しいレコード情報を企業の Oracle CRM On Demand にアップロードできます。両方のレコードセットの一貫性を維持するプロセスは同期と呼ばれます。

**注** : Offline client を使用するには、管理者によってユーザー役割に [オフラインアクセスを有効にする] 権限を設定してもらう必要があります。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [オフラインで使えるレコード](#) 『681ページ』
- [Offline Client のインストール](#) 『682ページ』
- [Offline Client へのレコードのダウンロード](#) 『685ページ』



- [Offline Client](#) からのレコードのアップロード 『687ページ』
- [Offline Client](#) を使用した競合の解決について 『688ページ』

## オフラインで使用できるレコード

Oracle CRM On Demand でアクセスできるすべての情報のサブセットをダウンロードできます。次の表では、ダウンロードまたはアップロードできるレコードタイプと、これらのレコードにリンクされているレコードについて説明します。

プライマリレコードタイプ	ダウンロードまたはアップロードする際に含まれる 2 次レコードタイプ	リンクされている 3 次レコードタイプ
取引先	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 商談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 担当者</li> <li>■ アポイント</li> <li>■ タスク</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 担当者</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 完了済み活動</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オープン活動</li> </ul>	
担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 取引先</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 商談</li> <li>■ 担当者</li> <li>■ アポイント</li> <li>■ タスク</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 商談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 担当者</li> <li>■ アポイント</li> <li>■ タスク</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オープン活動</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 完了済み活動</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 担当者関係</li> </ul>	
商談	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 担当者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 取引先</li> <li>■ 担当者</li> <li>■ アポイント</li> <li>■ タスク</li> </ul>

プライマリレコードタイプ	ダウンロードまたはアップロードする際に含まれる 2 次レコードタイプ	リンクされている 3 次レコードタイプ
	■ オープン活動	
	■ 完了済み活動	

## Offline Client のインストール

サービス要員またはサービス管理者の役割を持つユーザー以外のすべてのユーザーには、デフォルトで「オフラインアクセスを有効にする」権限が有効になっているため、**Offline On Demand (Offline client)** をデスクトップまたはラップトップコンピュータにインストールできます。企業の管理者は、役割管理を使用して、**Offline client** のインストールに必要な権限でサービス要員およびサービス管理者の役割を設定できます。

**作業前の準備**：コンピュータが、Oracle CRM On Demand の **Offline On Demand** に指定されたシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件をチェックする方法の詳細については、「[他のアプリケーションとの連携](#) 『679ページ』」を参照してください。

### **Offline client** をインストールするには

- 1 Oracle CRM On Demand にサインインします。
- 2 任意のページの上部にある「設定（個人）」リンクをクリックします。
- 3 「個人ホームページ」で、「データ&統合ツール」リンクをクリックします。
- 4 「データ&統合ツール」ページで、「Offline On Demand」リンクをクリックします。
- 5 「Offline On Demand」ページで、表示された情報を読んだ後、「Offline On Demand をダウンロード」リンクをクリックします。
- 6 2 番目の「Offline On Demand」ページで、表示された情報を読んだ後、「Offline On Demand をダウンロード」リンクをクリックします。
- 7 このウィンドウでは、次の操作を行えます。
  - 「保存」をクリックして、**Offline\_OnDemand.exe** ファイルをハードドライブにコピーし、オフラインでインストールします（推奨）。
  - 「実行」をクリックして、インストールを開始します。インストールを続行するには、インターネットに接続したままにする必要があります。
- 8 画面の指示に従ってインストールを終了します。
- 9 ファイルをコピーした場合は、**Offline\_OnDemand.exe** ファイルを開きます。

**10** **Offline\_OnDemand.xls** を開くときに、マクロを有効にするかどうかを確認するメッセージが表示された場合は、マクロを有効にし、**Oracle** からのマクロを常に信頼するオプションを選択します。

Excel 2007 の使用時に、**Offline client** が正しく開かない場合は、次の操作を実行します。

- **互換性エラーが発生する場合** : **Microsoft Excel** を開きます。Excel ウィンドウで、[開く] をクリックし、アプリケーションウィンドウでオフラインクライアントを選択します。
- 画面にランタイムエラーが表示される、または **Offline client** は開くが、参照できない : 次の操作を実行します。
  - a** **Offline client** を閉じます。
  - b** 画面の上部にあるメインの [Excel] メニューをクリックします。
  - c** [Excel のオプション] を選択します。  
[Excel のオプション] ウィンドウが開きます。
  - d** ナビゲーションペインで [セキュリティ センター] を選択します。
  - e** [セキュリティ センターの設定] をクリックします。  
[セキュリティ センターの設定] ウィンドウが開きます。
  - f** ナビゲーションペインで [ActiveX Settings] をクリックします。
  - g** [確認メッセージを表示せずに、すべてのコントロールを制限なしに有効にする] を選択します。
  - h** ナビゲーションペインの [マクロの設定] をクリックします。
  - i** [デジタル署名されたマクロを除き、すべてのマクロを無効にする] を選択します。
  - j** [OK] をクリックして、**Microsoft Excel** を閉じます。
  - k** **Offline client** を開きます。

## Offline Client の設定

このトピックでは、[システム情報] ページを使用して **Offline On Demand** のダウンロード設定を設定する方法について説明します。

### Offline Client のシステム情報を設定するには

- 1** **Offline client** を開きます。
- 2** [ヘルプ]、[情報] の順にクリックして、[システム情報] ページを開きます。
- 3** 次の情報を使用して、システム要件を設定します。
  - **ユーザーのサインイン ID**。最後に成功したダウンロードまたはアップロード時に使用された **Oracle CRM On Demand** サインインです。このフィールドは自動的に移入されます。

- **シングルサインオン ID。** シングルサインオン ID を入力します。このフィールドは、企業が Oracle CRM On Demand にシングルサインオンを使用している場合のみ移入します。
- **認証タイプ。** Offline client が使用する必要のある次のいずれかのサインインタイプを選択します。
  - **ユーザーのサインイン。** ユーザーは、Offline client によって標準 Oracle CRM On Demand サインインとパスワード資格情報の入力を求められます。これはデフォルト設定です。
  - **ユーザーのサインイン/シングルサインオン。** ユーザーは、Offline client によって各アップロードおよびダウンロードリクエストに使用するサインインタイプの選択を求められます。
  - **シングルサインオン。** ユーザーは、Offline client によってシングルサインオンサインインの資格情報の入力を求められます。
- **ダウンロード設定の保存。** Offline client がプライマリレコードリストとアポイントおよびタスク設定を後続のダウンロードで保存するようにする場合は、メニューから [真] を選択します。[真] を選択した場合、設定は次に成功したダウンロード用に保存されます。[偽] を選択した場合は、データのダウンロードをリクエストするたびに、Offline client によってプライマリレコードリストの選択を求められます。

**注：**保存したプライマリレコードタイプリストが名前変更または削除された場合は、Oracle CRM On Demand によって、次のダウンロードリクエストに対して新しいリストの選択が求められます。

- **ダウンロードされたリスト。** これは、[オフラインクライアントにダウンロード] ウィンドウで選択した、最後に正常にダウンロードされたプライマリレコードタイプリストです。この設定は読取り専用です。
- **ダウンロードされたアポイントとタスク。** これは、[オフラインクライアントにダウンロード] ウィンドウで選択した、最後に正常にダウンロードされたアポイントおよびタスク設定です。この設定は読取り専用です。
- **ログの有効化。** カスタマーサポート用のログファイルを生成するには、データをダウンロードまたはアップロードする前に [真] を選択します。

**注：**[システム情報] ページのダウンロード時間、オンデマンドサーバー、プロトコル、オフラインバージョン、ビルドバージョン、オペレーティングシステム、Excel バージョン、プロキシサーバーログイン、プロキシサーバーパスワード、およびダウンロードタイムアウトのプロパティは読取り専用です。

- 4 [ホーム] をクリックして、Offline client に戻ります。

## Offline Client の管理について

企業の管理者は、Offline On Demand (Offline client) の [オフラインクライアント編集アクセス権] を Oracle CRM On Demand の [企業プロファイル] ページから設定できます。

この設定によって、ユーザーに対してレコードの編集アクセス権がいつ確認されるかが決まります。[オフラインクライアント編集アクセス権] 設定の 3 つのオプションは次のとおりです。

- **アップロード時に確認。** レコードが Offline On Demand から Oracle CRM On Demand にアップロードされるときに、レコードの編集アクセス権が確認されます。この設定は、パフォーマンスを最適にする場合にお勧めします。
- **ダウンロード時に確認。** レコードが編集されるときに、レコードの編集アクセス権が Offline On Demand で確認されます。
- **なし。** このオプションが選択されている場合、Oracle CRM On Demand は、[ダウンロード時に確認] オプションと同じ方法で編集アクセス権を確認します。

[企業プロファイル] ページの詳細は、「企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定」を参照してください。

## Offline Client へのレコードのダウンロード

このトピックでは、レコードを Offline On Demand (Offline client) にダウンロードする方法とダウンロード設定を保存する方法について説明します。

### 作業前の準備：

- Oracle CRM On Demand で、自分のコンピュータにダウンロードする取引先レコード、担当者レコード、または商談レコードを制限するためのフィルター済みリストを設定します。手順については、「[リストの使用](#) 『78ページ』」を参照してください。
- 一度にダウンロードできるのは、250 件の取引先、750 件の担当者、または 750 件の商談です。レコードがこの数を超えると、Oracle CRM On Demand では、ダウンロードリクエストのレコード数を削減するように求められます。レコード数の削減には、フィルター済みリストを使用します。

**注：** 企業の管理者は、ダウンロードに使用できるレコード数の増加をリクエストできます。ただし、レコード数が増加すると、ダウンロードプロセスの完了にかかる時間が長くなります。

- 日付と時刻は、コンピュータの地域の設定によって決まります。地域の設定で、日付と時刻のデフォルトの形式を変更できます。日付と時刻のセパレータを同じにすることはできません。同じにした場合は、Offline On Demand (Offline client) へのレコードのダウンロードが失敗します。たとえば、ダッシュ記号を、日付の日と月とのセパレータとして使用し、同時に時刻の時間と分とのセパレータとして使用することはできません。
- レコードをダウンロードまたはアップロードするには、インターネットに接続している必要があります。

Offline client をインストールした後は、オフライン作業中に使用するレコードをダウンロードします。ダウンロードできるすべてのレコードセットは、自分が所有しているレコードと、共有しているレコードで構成されます。

**注：** レコードのダウンロードを開始する前に、Office 2007 の設定でマクロを有効にします。

### レコードをダウンロードするには

- 1 Offline client を開きます。
- 2 [ダウンロード] ボタンをクリックします。
- 3 Oracle CRM On Demand へのサインインを求めるメッセージが表示されたら、ユーザーID とパスワードを入力します。

**注：** セキュリティに関する質問を含む Oracle CRM On Demand のセキュリティ資格情報を適切に設定する必要があります。セキュリティ資格情報を設定しない場合、「ページが見つかりません」というエラーが表示されることがあります。

- 4 次の該当する操作を行います。

- 取引先の場合、リストからダウンロードする取引先を選択します。
- 担当者の場合は、リストからダウンロードする担当者リストを選択します。
- 商談の場合は、リストからダウンロードする商談リストを選択します。

**注：** 自分またはマネージャが作成したすべてのリストが Offline client のプライマリレコードリストに表示されます。

- 5 自分のプライマリレコードタイプに関連するアポイントとタスクをダウンロードする場合は、ダウンロードするアポイントとタスクを選択します。

- **デフォルトのアポイントとタスク (個人):** 過去 60 日のアポイントとタスク、および自分が所有者、委任元ユーザー、または活動レコード上のユーザーとなるこの先 6 か月のアポイントとタスクです。
- **延長されたアポイントとタスク (個人):** 前年のアポイントとタスク、および自分が所有者、委任元ユーザー、または活動レコード上のユーザーとなるこの先 6 か月のアポイントとタスクです。
- **デフォルトのアポイントとタスク:** 過去 60 日と、この先 6 か月のアポイントとタスクです。
- **延長されたアポイントとタスク:** 前年と、この先 6 か月のアポイントとタスクです。
- **次の 7 日 (プラス過去の 60 日):** 次の 7 日と、過去 60 日のアポイントとタスクです。
- **次の 14 日 (プラス過去の 60 日):** 次の 14 日と、過去 60 日のアポイントとタスクです。
- **次の 21 日 (プラス過去の 60 日):** 次の 21 日と、過去 60 日のアポイントとタスクです。
- **次の 31 日 (プラス過去の 60 日):** 次の 31 日と、過去 60 日のアポイントとタスクです。
- **次の 60 日 (プラス過去の 60 日):** 次の 60 日と、過去 60 日のアポイントとタスクです。
- **なし:** アポイントとタスクはダウンロードされません。

**注:** 選択したアポイントとタスクのリストにより、2 次レベルの活動（つまり、選択したプライマリレコードタイプに直接関連するアポイントとタスク）のみがフィルター処理されます。3 次レベルの活動については、デフォルト設定である今日より前の 60 日と、この先 6 か月のすべてのレコードが常にダウンロードされます。

**注:** アポイントとタスクのリストは製品に組み込まれているため、変更できません。

## 6 [ダウンロード] をクリックします。

プログレスバーは、次の 3 つのステップから成るダウンロードプロセスの進捗状況を示しています。

- a** サーバーがデータの取得を要求する
- b** Offline client のデータを収集する
- c** Offline client 内でデータを処理する

プロセスが完了すると、ダウンロードが成功したことを示すメッセージが表示されます。

**ヒント:** Offline client のエラーログを有効にすると、ダウンロード中に発生したエラーの確認に役立ちます。エラーログが有効なときに、エラーメッセージが表示された場合は、[オフライン] ディレクトリに移動して、エラーログファイルの特定のエラーメッセージを確認します。エラーログを有効にする方法については、「[Offline Client の設定](#)」『683 ページ』を参照してください。

## ダウンロード設定を **Offline On Demand** に保存するには

- 1** Offline client を開きます。
- 2** [ヘルプ]、[情報] の順にクリックして、[システム情報] ページを開きます。
- 3** ダウンロード設定の保存メニューから [真] を選択します。

この設定によって、Offline On Demand の使用時に、選択したリストを後続のダウンロードに保存できます。保存されるのは、プライマリレコードリストと、前のダウンロードのアポイントとタスクの設定値です。

## Offline Client へのレコードの追加と更新

Offline On Demand (Offline client) でレコードを追加および更新してから、そのレコードを Oracle CRM On Demand にアップロードできます。

**作業前の準備**：使用しているラップトップコンピュータまたはデスクトップコンピュータのタイムゾーンが、Oracle CRM On Demand アプリケーションで使用されているタイムゾーンと同じであることを確認します。Oracle CRM On Demand でタイムゾーンを表示する方法については、「[個人詳細の更新](#) 『652ページ』」を参照してください。

Offline client でのレコードの追加と更新は、会社の Oracle CRM On Demand アプリケーションでの場合と同じです。

- 左のアクションバーの [作成] ボックスから、または、[新規] ボタンが表示されているどのページからでもレコードを追加できます。
- [編集] ボタンまたは [編集] リンクが表示されているどのページからでも、レコードを更新できます。

企業の管理者が [オフラインクライアント編集アクセス権] フィールドを [アップロード時に確認] に設定している場合は、すべてのレコードで [編集] ボタンまたはリンクが表示され、Oracle CRM On Demand では、Offline client からレコードを次回アップロードする際に編集アクセス権が確認されます。[オフラインクライアント編集アクセス権] 設定の詳細は、「企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定」を参照してください。

特定のレコードを編集するための適切なアクセス権がない場合、Oracle CRM On Demand では、一部のレコードに対する変更権限がないことを示すエラーメッセージが表示されます。このエラーメッセージには、アップロードされたのは一部のレコードのみであることと、詳細についてはログファイルを参照するようにと示されています。このエラーメッセージには、自動生成されたログファイルへのリンクがあり、そのログファイルには、アップロードに失敗したレコードが、トランザクション順、次にレコード順にリストされています。エラーメッセージが表示された場合、Oracle CRM On Demand では、ユーザーに適切なアクセス権があるレコードのアップロードが続行されます。

**ヒント**： オフライン作業中に行った変更数は、左側のオフラインステータス情報に表示されます。

### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [Offline Client からのレコードのアップロード](#) 『687ページ』

## Offline Client からのレコードのアップロード

Offline On Demand (各自の Offline client) でレコードを追加または更新した後に、その新しい情報を企業の Oracle CRM On Demand アプリケーションにアップロードします。

**注**：レコードは Oracle CRM On Demand で削除し、Offline client では削除しないでください。また、取引先の所有権を自分から他の従業員に移動する場合は、最初に、その取引先を Oracle CRM On Demand にアップロードし、次に Oracle CRM On Demand で所有者を変更します。

**作業前の準備**：レコードをアップロードするには、インターネットに接続されている必要があります。

### レコードをアップロードするには

- 1 Offline client で、[アップロード] ボタンをクリックします。
- 2 Oracle CRM On Demand にサインインします。  
プログレスバーが表示され、その後、アップロードの正常終了を通知するメッセージが表示されます。エラーメッセージを受け取った場合は、アップロードプロセスは続行されますが、競合する変更内容を含むレコードは無視されます。
- 3 アップロードが終了すると、ダウンロードの実行を求めるメッセージを受け取ります。  
**注：**新しいデータセットをダウンロードする必要があります。ダウンロードしない場合は、Offline client が読み取り専用に変更されます。
- 4 [はい] をクリックし、ダウンロードを続行します。

### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [Offline Client へのレコードの追加と更新](#) 『687ページ』
- [Offline Client を使用した競合の解決について](#) 『688ページ』

## Offline Client を使用した競合の解決について

同じレコードの同じフィールドを Oracle CRM On Demand と Offline On Demand (Offline client) の両方で更新すると、フィールドレベルで競合が発生します。たとえば、Offline client で電子メールアドレスを更新しているときに、別の従業員が Oracle CRM On Demand で同じ電子メールアドレスを更新することがあります。この電子メールアドレスは、同期中に競合として認識されます。

デフォルトでは、Oracle CRM On Demand でのフィールドの変更が競合において優先されます。ただし、このルールによってエラーを解決できない場合は、個々の問題に手動で対処する必要があります。エラーを確認するには、Offline On Demand ディレクトリの UploadError ファイルを開くか印刷します。

エラーは、Offline client と同じディレクトリにあるログファイルに保存されています。ログファイル名 (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) のフォーマットにより、UploadErrors2009-10-22.html のように、変更された日付が表示されます。

**ヒント：**エラーを訂正するには、ログファイルを印刷し、Oracle CRM On Demand で変更を加えます。

## Microsoft Outlook および Lotus Notes からの電子メールの追加

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) および Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) は、Microsoft Outlook および Lotus Notes から Oracle CRM



On Demand に電子メールを追加できるようにするモジュールです。これらの電子メールは、取引先とのすべてのやり取りの履歴になり、セールスチーム全体が利用できます。

電子メール（受信済み電子メールまたは送信電子メール）をアプリケーションに追加すると、次の操作を行えます。

- Oracle CRM On Demand の取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコード、またはサービスレコードにリンクされたタスクレコード（完了済み活動）として電子メールを追加する
- 担当者、見込み客、商談、またはサービスリクエストとして電子メール受信者を Oracle CRM On Demand に追加する
- Oracle CRM On Demand で電子メールからフォローアップタスクまたはアポイントを作成する
- Oracle CRM On Demand レコードを Outlook または Notes から直接更新する（新しい電子メールアドレスも含む）
- Oracle CRM On Demand を検索して受信者の情報を探す（Outlook Email Integration client のみ）

Outlook Email Integration client または Notes Email Integration client を使用するには、ラップトップまたはデスクトップコンピュータにこれらをインストールします。

**注：** Outlook Email Integration client または Notes Email Integration client を使用するには、ユーザー役割として [ Outlook/Notes の電子メールの統合 ] アクセス権限が必要です。

## Oracle Outlook Email Integration On Demand のインストール

Outlook Email Integration client をインストールするには、InstallShield ウィザードを実行するセットアッププログラムをダウンロードして実行します。このウィザードにより、Outlook ツールバーに次のアイコンまたはラベルを追加する Outlook プラグインが作成されます。

- CRM On Demand に追加：受信トレイのツールバーに表示されます。
- CRM On Demand に送信および追加：メッセージウィンドウのツールバーに表示されます。
- CRM On Demand 検索：このアイコンは、メッセージウィンドウのツールバーに表示されます。

Outlook Email Integration client のインストール前の準備：

- コンピュータが Oracle CRM On Demand の Oracle Outlook Email Integration On Demand に指定されているシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件を確認する方法については、「[他のアプリケーションとの連携](#)」『679ページ』を参照してください。
- Microsoft Outlook 2003 を使用している場合は、Microsoft Word が電子メールのエディタとして選択されていないことを確認してください。確認するには、Outlook のメニューバーの [ ツール ] をクリックし、[ オプション ] を選択します。[ メール形式 ] タブで、このフィールドのチェックボックス [ 電子メールの編集に Microsoft Word を使用する ] をオフにします。

### Outlook Email Integration client をインストールするには

- 1 Microsoft Outlook を終了し、開いているすべてのウィンドウを閉じます。
- 2 Oracle CRM On Demand にサインインします。
- 3 任意のページの上にある [ 設定 (個人) ] リンクをクリックします。
- 4 [ 個人ホームページ ] で、[ データ & 統合ツール ] リンクをクリックします。

- 5 [データ&統合ツール] ページで、[Oracle Outlook Email Integration On Demand] リンクをクリックします。
- 6 [Oracle Outlook Email Integration On Demand] ページで、表示された情報を読んだ後、[Oracle Outlook Email Integration On Demand をダウンロード] リンクをクリックします。
- 7 次の [Oracle Outlook Email Integration On Demand] ページで、表示された情報を読んだ後、[Oracle Outlook Email Integration On Demand をダウンロード] リンクをクリックします。
- 8 このウィンドウでは、次の操作を行えます。
  - [保存] をクリックして、Oracle\_OEI\_OnDemand.exe ファイルをハードドライブにコピーし、オフラインでインストールします（推奨）。
  - [実行] をクリックして、インストールを開始します。インストールを続行するには、インターネットに接続したままにする必要があります。
- 9 画面の指示に従ってインストールを終了します。

## Oracle Notes Email Integration On Demand のインストール

Lotus Notes Email と Oracle CRM On Demand の統合プロセスは、次の 2 つの手順で構成されます。

- Lotus Notes テンプレートの変更
- ユーザーのコンピュータへの Notes Email Integration client のインストール

### Lotus Notes テンプレートの変更

Lotus Notes 管理者は Lotus Notes テンプレートを会社レベルで変更し、必要なコードと、Notes Email Integration client とのインターフェイスを提供する UI 要素を公開します。

次の手順では、Oracle Notes Email Integration On Demand ファイルをダウンロードする方法について説明します。

### Oracle Notes Email Integration On Demand ファイルをダウンロードするには

- 1 ページの右上隅にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックして、My Oracle Support にサインインします。  
  
Oracle.com アカウントがすでにある場合、My Oracle Support には、登録せずにサインインできます。Oracle.com アカウントがない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。
- 2 My Oracle Support ページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、該当する Oracle CRM On Demand のバージョンの Oracle Notes Email Integration On Demand ファイルをダウンロードするためのリンクをクリックします。

### Notes Email Integration Client のインストール

Notes Email Integration client をインストールするには、InstallShield ウィザードを実行するセットアッププログラムを実行します。このウィザードにより、Lotus Notes のフォルダとメモビューに次のボタンを追加する Notes Email Integration client がインストールおよび登録されます。

- Oracle CRM On Demand に追加：このボタンは [受信箱] ビューと [送信済みアイテム] フォルダビューに表示されます。
- Oracle CRM On Demand に送信および追加：このボタンは [新規メモ] ビューと [メモに返信] ビューに表示されます。

Notes Email Integration client のインストール前の準備：

- Notes Email Integration client ではルーティングサーバーを使用してユーザーのインスタンス URL を動的に取得します。Notes Email Integration client のインストール環境と連動するようにルーターが設定されていることを確認してください。詳細は、カスタマーサポートに問い合わせてください。
- 社内で Notes Email Integration client が有効になっているかどうか、Oracle CRM On Demand 管理者に確認します。Notes Email Integration client を機能させるためには、Lotus Notes 管理者は、Notes Email Integration client を有効にするように社内の Lotus Notes テンプレートを変更する必要があります。

**注意：**Notes Email Integration client は、社内で有効になっていることを確認するまでインストールしないでください。有効になっていない状態でインストールした場合、Notes Email Integration client を機能させるためには、アンインストールしてから再インストールすることが必要になります。

- Notes Email Integration client のインストールパッケージをダウンロードするには、任意のページの右上隅にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックしてトレーニングおよびサポートセンターページを開きます。このページで、知識とトレーニングのリンクをクリックし、My Oracle Support にサインインします。My Oracle Support ページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、インストールパッケージをダウンロードします。
- コンピュータが Oracle CRM On Demand の Oracle Notes Email Integration On Demand に対して指定されているシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件を確認する方法については、「[他のアプリケーションとの連携](#) 『679ページ』」を参照してください。

### Notes Email Integration client をインストールするには

- 1 Lotus Notes を終了し、すべてのウィンドウを閉じます。
- 2 Oracle CRM On Demand 管理者から Notes Email Integration client のインストールファイルを入手して、お使いのコンピュータのデスクトップに保存します。
- 3 デスクトップからインストールファイルを実行し、画面の指示に従ってインストールを完了します。

## Oracle Outlook Email Integration On Demand または Oracle Notes Email Integration On Demand のアンインストール

Oracle Outlook Email Integration On Demand または Oracle Notes Email Integration On Demand は、Microsoft Windows の [プログラムの追加と削除] ユーティリティを使用していつでもアンインストールできます。

### Oracle CRM On Demand への電子メール情報の追加

Oracle CRM On Demand に電子メールを追加するときには、電子メールと添付ファイルを合わせたファイルサイズが 5 メガバイト (MB) を超えないようにしてください。Oracle Outlook Email Integration On Demand および Oracle Notes Email Integration On Demand では、.zip、.rar、.7z、.cab などの圧縮ファイルは添付ファイルとしてサポートしていません。

**注：**Outlook 2007 で電子メールを開いたり、作成したりすると、CRM On Demand のボタンが [メッセージ] タブの CRM On Demand ボタン・グループに表示されます。

電子メール情報を追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand に追加する電子メールを強調表示するか開きます。
- 2 Microsoft Outlook では、[Add to CRM On Demand (CRM On Demand に追加)] をクリックします。Lotus Notes では、[Add to Oracle (Oracle に追加)] をクリックします。
- 3 [サインイン] ウィンドウで、Oracle CRM On Demand にアクセスするために通常使用する電子メールアドレスとパスワードを入力します。

**注：** Outlook セッションまたは Notes セッションごとに一度だけサインインする必要があります。Outlook または Notes を閉じるまで、再びログインする必要はありません。Outlook Email Integration client または Notes Email Integration client と Oracle CRM On Demand の間で送受信されるデータは、セキュリティ保護のため、常に暗号化されます。

- 4 [宛先]、[CC]、および[差出人]の各フィールドに入力された担当者名を使用して、このセッションで電子メールを自動的にリンクするには、[自動関連付け]で[はい]を選択します。

自動関連付け機能を使用すると、Oracle CRM On Demand で電子メールが検索され、この電子メールが完了タスクとして自動的に追加されます。一致するものが見つからない場合は、電子メールを手動で検索し、レコードにリンクするためのウィンドウが表示されます。

- 5 [サインイン] ボタンをクリックします。

Oracle CRM On Demand でレコードが検索され、次の表で説明するように、結果がタスクの作成ウィンドウに表示されます。

エリア	表示されるレコード
選択されたレコード	<p>最初は、担当者レコードのうち、Oracle CRM On Demand での電子メールアドレスがこの電子メールの[宛先]、[CC]、および[差出人]のフィールドに厳密に一致するものが表示されます。</p> <p>このウィンドウの他のエリアから[選択したレコード]にレコードを移動できます。このウィンドウで[保存]をクリックすると、このエリアに表示されたすべてのレコードと、そのレコードにリンクされた取引先レコードに電子メールが保存されます。</p> <p><b>注：</b> この電子メールを保存するには、リンクされた取引先レコードが担当者に必要です。</p>
見つからない電子メール受信者	電子メールの[宛先]または[CC]フィールドに入力された名前のうち、Oracle CRM On Demand の既存の担当者にマップできないものが表示されます。
関連レコード	電子メール受信者に対応する担当者レコードにリンクされた Oracle CRM On Demand のレコード(商談など)が表示されます。

- 6 [タスクの作成] ウィンドウからは、次の操作を行えます。

操作	手順
フォローアップタスクまたはアポイントを Oracle CRM On Demand に追加	<b>1</b> [保存後のオプション] エリアで、[新規タスクの作成] または [新規アポイントの作成] チェックボ

する	<p>ックスをオンにします。</p> <p><b>2</b> [保存] をクリックします。</p> <p><b>3</b> [新規タスク] または [新規アポイント] フォームで、情報を更新し、レコードを保存します。</p>
電子メール受信者にリンクされる新規商談またはサービスリクエストを追加する	<p><b>1</b> [選択されたレコード] エリアで、電子メール受信者の名前を右クリックします。</p> <p><b>2</b> [新規商談を On Demand に追加] または [新規サービスリクエストを On Demand に追加] を選択します。</p> <p><b>3</b> [新規商談] または [新規サービスリクエスト] フォームの情報を更新します。</p> <p><b>4</b> [保存] をクリックします。</p>
電子メール受信者を担当者または見込み客として追加する	<p><b>1</b> [見つからない電子メール受信者] エリアで、電子メール受信者の名前を右クリックします。</p> <p><b>2</b> [新規担当者を On Demand に追加] (新しい担当者レコードの場合) または [新規見込み客を On Demand に追加] (新しい見込み客レコードの場合) を選択します。</p> <p><b>3</b> [新規担当者] または [新規見込み客] フォームの情報を更新します。</p> <p><b>4</b> [保存] をクリックします。</p> <p>電子メール受信者の名前がウィンドウの [選択したレコード] エリアに移動します。</p>
この電子メールを完了タスクとして追加する	<p><b>1</b> [選択したレコード] エリアにレコードが表示されていることを確認します。</p> <p><b>2</b> [保存] をクリックします。</p> <p>電子メールは、[選択したレコード] エリアの各レコードにリンクされた完了タスクとして、これらのレコードにリンクされた取引先とともに保存されます。[活動詳細] に表示されるデフォルト値は、更新するまで使用されます。</p>
この電子メールを別のレコードにリンクする	<p><b>1</b> タスクの作成ウィンドウで、見つかったレコードをダブルクリックし、これらのレコードを [選択したレコード] エリアに移動します。</p> <p><b>2</b> (オプション) [活動詳細] エリアのデフォルト設</p>

	<p>定を更新します。</p> <p><b>3</b> [保存] をクリックします。</p> <p>この電子メールは、選択したレコードにリンクされたタスクとして、[活動詳細] エリアに表示される値とともに保存されます。</p>
[選択したレコード] エリアからレコードを削除する	<p>■ レコードをダブルクリックします。このレコードは、この電子メールにリンクされないようにウィンドウの左側に移動します。</p>
Oracle CRM On Demand で、その他の担当者、取引先、商談、見込み客、またはサービスリクエストを検索する	<p><b>1</b> [検索] ドロップダウンリストで、レコードタイプを選択します。</p> <p><b>2</b> 検索する名前を入力します。</p> <p><b>3</b> [提出] をクリックします。</p> <p>その名前に一致するレコードが [検索結果] エリアに表示されます。</p>
レコードを更新する	<p><b>1</b> レコードを右クリックします。</p> <p><b>2</b> [編集] を選択します。</p> <p><b>3</b> [編集] フォームの情報を更新します。</p> <p><b>4</b> [保存] をクリックします。</p>
Oracle CRM On Demand の電子メールアドレスをこのメールから更新する	<p><b>1</b> [検索結果] エリアで、レコードを右クリックします。</p> <p><b>2</b> [電子メールアドレスを関連付ける] を選択します。</p> <p><b>3</b> [担当者を受信者と関連付ける] ウィンドウで、更新された電子メールアドレスをドロップダウンリストから選択します。</p> <p><b>4</b> [保存] をクリックします。</p> <p>新しい電子メールアドレスが担当者レコードに表示されます。</p>
レコード名、電子メールアドレス、関連するレコード名などのレコード情報を表示する	<p>■ レコードの上にマウスを移動し、ヒントが表示されるまでそのままにして、この情報を表示します。</p>

**電子メールを送信し、その電子メールを Oracle CRM On Demand に追加するには**

- 1 Microsoft Outlook の場合は、ツールバーの [新規作成] をクリックします。Lotus Notes の場合は、[新規メモ] ボタンまたは [返信] ボタンをクリックします。
- 2 (オプション) Oracle CRM On Demand 担当者レコードから電子メール受信者を追加します。
  - a メッセージウィンドウで、[CRM On Demand 検索] フィールドに名前を入力します。
  - b Enter キーを押します。  
Oracle CRM On Demand で見つかった担当者がウィンドウに表示されます。
  - c [宛先]、[CC]、または [BCC] のいずれかのオプションを選択します。
  - d [選択] をクリックします。
- 3 通常に電子メールを送信する場合と同様に、その他の情報を入力します。
- 4 Microsoft Outlook では、[Send & Add to CRM On Demand (CRM On Demand に送信して追加)] をクリックします。Lotus Notes では、[Send & Add to Oracle (Oracle に送信して追加)] をクリックします。  
ウィンドウで [保存] をクリックすると、選択した受信者に電子メールが送信され、電子メール自体は、タスクの作成ウィンドウの情報に従って保存されます。

## Oracle CRM On Demand Integration for Office の使用

Oracle CRM On Demand Integration for Office は、次のダウンロード可能なテンプレートファイルで構成されます。

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード)

これらのテンプレートファイルにより、Microsoft Word および Microsoft Excel で特別なツールバーを使用できます。これらのツールバーを使用すると、Oracle CRM On Demand のデータを Microsoft Word や Excel 内で操作して、ダイレクトメール、大量電子メール、または更新可能なオフラインレポートを作成したり、マーケティングキャンペーンで使用する担当者リスト (コールするセグメント) を作成することができます。

Oracle CRM On Demand Integration for Office テンプレートを使用する方法について、次のセクションで説明します。

- [Mail Merge for Word の使用](#) 『696ページ の"[Mail Merge for Word の使用](#)"参照』。Microsoft Word の On Demand Integration ツールバーについて説明します。Mail Merge for Word テンプレートを開くための適切な方法を示し、Oracle CRM On Demand のデータを使用してダイレクトメールや大量電子メールを Microsoft Word で作成する方法を説明します。
- [Reports and Analysis for Excel の使用](#) 『700ページ』。Microsoft Excel の On Demand Integration ツールバーについて説明します。Reports and Analysis for Excel テンプレートによるレポートの作成に関する背景情報を提供し、Reports and Analysis for Excel を使用して既存のレポートを実行したり新しいレポートを作成したりする方法について説明します。



■ [Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）の使用](#) 『705ページ』。Microsoft Excel の Target Builder（ターゲットビルダ）ツールバーについて説明します。セグメントタイプに関する背景情報と、セグメントを作成、アップロード、およびエクスポートする方法について説明します。

**注：** Oracle CRM On Demand Integration for Office を使用するには、管理者に依頼して、Oracle CRM On Demand で Web サービスを有効化する必要があります。

**注：** 認証されたプロキシを利用するネットワークはサポートされません。

# Mail Merge for Word の使用

Mail Merge for Word を使用すると、Oracle CRM On Demand のデータを Microsoft Word にダウンロードし、ダイレクトメールまたは一括電子メールを作成できます。その前に、Mail Merge for Word のテンプレートを設定する必要があります。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [Mail Merge for Word のテンプレートのダウンロード](#) 『697ページ』
- [Mail Merge for Word のテンプレートの作成](#) 『698ページ』
- [Mail Merge for Word でのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成](#) 『699ページ』

## 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [Mail Merge for Word の On Demand Integration ツールバーについて](#) 『696ページ』

# Mail Merge for Word の On Demand Integration ツールバーについて

Mail Merge for Word には、Oracle CRM On Demand データとのメールマージを作成するために使用する On Demand Integration ツールバーがあります。

**注：** Microsoft Office 2007 を使用している場合は、[アドイン] タブに On Demand Integration ツールバーが表示されます。[アドイン] タブをクリックすると、すべての On Demand Integration オプションが表示されます。

次の表では、Mail Merge for Word の On Demand Integration ツールバーで利用できるオプションについて説明します。

ツールバーオプション	説明
1. オンデマンドデータの取得	Oracle CRM On Demand にサインインして、データを Microsoft Word にダウンロードできます。オプションは、[担当者]、[見込み客]、[取引先]、[商談]、[サービスリクエスト]、および[保存済みリストを使用する]です。[保存済みリストを使用する]を選択すると、リストとしてマシンに保存されている既存のデータソースを選択できます。



ツールバーオプション	説明
2.受取人の絞り込み	ダウンロードされたデータからやりとりする受取人を選択できます。
3.メッセージの絞り込み	次のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>自動テキスト</b>：事前に指定されているフィールドをメッセージに挿入できます。[自動テキスト] オプションを使用して終わりの行を各メッセージに挿入できます。</li> <li>■ <b>Oracle フィールドの挿入</b>：Oracle CRM On Demand レコードのフィールドをメッセージに挿入できます。たとえば、Full_Name を各メッセージの挨拶に挿入することができます。</li> </ul>
4.プレビュー	各メッセージをプレビューできます。矢印を使って各メッセージにスクロールできます。
5.メッセージの印刷または送信	データをテンプレートにマージして印刷したり、個々の Word ドキュメントのマージしたり、アドレスが指定された電子メールメッセージにマージして送信したりできます。
6.オンデマンド活動としてログを記録	連絡内容のレコードとして Oracle CRM On Demand に活動を作成できます。この単一の活動はメッセージの各受取人に関連付けられます。送信されるテンプレートのテキストは、この活動の説明に自動的に挿入されます。

## Mail Merge for Word のテンプレートのダウンロード

Mail Merge for Word テンプレートを使用すると、On Demand Integration ツールバーが Microsoft Word に追加されます。次の手順では、テンプレートをダウンロードする方法について説明します。

### Mail Merge for Word テンプレートをダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demand の上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックして、My Oracle Support にサインインします。  
Oracle.com アカウントがすでにある場合、My Oracle Support には、登録せずにサインインできます。Oracle.com アカウントがない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。
- 2 My Oracle Support のナレッジページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、Oracle Mail Merge for Word テンプレートをダウンロードするためのリンクをクリックします。
- 3 Web ページに表示された手順に従ってテンプレートをダウンロードします。

## Mail Merge for Word のテンプレートの作成

Mail Merge for Word の On Demand Integration ツールバーが各テンプレートファイルに添付されています。次の手順では、On Demand Integration ツールバーを使用して Mail Merge for Word テンプレートを作成する方法を説明します。このツールバーを使用して Mail Merge for Word テンプレートを作成すると、テンプレートに埋め込まれているパーソナライゼーションが Oracle CRM On Demand データでサポートされます。

### Mail Merge for Word テンプレートを開く方法

Mail Merge for Word が、作成または変更するテンプレートに添付されるようにするには、元のテンプレートファイルを常に開いておく必要があります。元のテンプレートファイルが開いているかどうかはタイトルバーで確認します。ドキュメントのタイトルには、.dot 拡張子が付いています。

**注：** ファイルをダブルクリックして開かないでください。なぜなら、テンプレートファイルに基づいた新しい Word ドキュメントが開くだけだからです。このモードで変更を保存すると、On Demand Integration ツールバーが添付されていない標準の Word ドキュメントが保存されます。

### Mail Merge for Word テンプレートを作成または変更するには

- 1 ダウンロードしてローカルに保存した Mail Merge for Word テンプレートを右クリックして「開く」を選択します。  
Microsoft Word でファイルが開きます。

- 2 On Demand Integration ツールバーと Word 機能を使用して標準の連絡文書を作成します。

受信者の絞込み、Oracle CRM On Demand フィールドの挿入、プレビューなどを実行できます。ツールバーを使用して連絡文書を作成する方法の詳細については、「[Mail Merge for Word でのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成](#)『699ページ』」を参照してください。

- 3 テンプレートを保存する前に、次のようにテンプレートからデータソースのリンクを解除します。

- a Microsoft Word Mail Merge ツールバーの「メイン文書の設定」ボタンをクリックします。

- b 「メイン文書のタイプ」ダイアログボックスで、「標準の Word 文書」ラジオボタンを選択します。

**注：** Microsoft Word Mail Merge ツールバーが表示されない場合は、「Word」メニューバーの「表示」、「ツールバー」、「差し込み印刷」の順にクリックして表示します。Microsoft Office 2007 を使用している場合は、「差し込み印刷」タブ、「差し込み印刷の開始」の順にクリックします。

**注意：** データソースを切断する前にテンプレートを保存および公開する場合、ファイルは、使用時にローカルマシン上のデータソースに接続しようとします。

- 4 次の該当する操作を行います。

- 新しいテンプレートを保存している場合は、「ファイル」、「名前をつけて保存」の順に選択します。
- 既存のテンプレートに変更を保存している場合は、「ファイル」、「名前を付けて保存」の順に選択します。

## Mail Merge for Word でのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成

Mail Merge for Word を使用すると、Oracle CRM On Demand データをダウンロードして Word ドキュメントにマージできます。次の手順では、担当者を例として使用していますが、見込み客、取引先、商談、およびサービスリクエストから Oracle CRM On Demand データを使用するか、またはローカルに保存した受取人リストを使用してメールマージを作成することもできます。

**注：**ダウンロードできるレコードの最大数は **4000** です。

### Mail Merge for Word を使用してダイレクトメールまたは一括電子メールを作成するには

- 1** ダイレクトメールに使用する Word テンプレートファイルを開きます。
- 2** On Demand Integration ツールバーで、[オンデマンドデータの取得]、[担当者] の順にクリックします。
- 3** Oracle On Demand の [サインイン] ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力し、[サインイン] をクリックして Oracle CRM On Demand にサインインします。
- 4** [リストを定義] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
  - a** [フィルター] タブで、Word にダウンロードするデータの条件を定義します。  
フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用](#) 『78ページ』」を参照してください。
  - b** [フィールド] タブで、ダウンロードする情報のフィールドを選択します。フィールドは、最大 **40** まで選択できます。  
現在のテンプレートがスキャンされ、必要な各フィールドが自動的に選択されます。テンプレートに挿入する追加フィールドを選択すると、さらに通信をパーソナライズできます。  
**注：** 通信内容を送信するために必要な情報のフィールドも追加する必要があります。たとえば、一括電子メールを送信する場合は、受信者ファイルに電子メールアドレスを含める必要があります。
  - c** [OK] をクリックします。
- 5** [リストを保存] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
  - a** その後の使用のためにリストをローカルに保存する場合は、[はい] をクリックします。[名前を付けて保存] ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力してから [保存] をクリックします。
  - b** リストを一度だけ使用する場合は [いいえ] をクリックし、[OK] をクリックします。このオプションを選択すると、受取人リストは使用後に削除される一時ファイルとして自動的に保存されます。
- 6** [Mail Merge Recipients (差し込み印刷の宛先)] ダイアログボックスでは、次の操作を実行できます。
  - チェックボックスをオフにし、このフォローアップから受取人を削除します。
  - チェックボックスをオンにし、このフォローアップに受取人を含めます。受取人の編集が完了したら、[OK] をクリックします。

**注：** On Demand Integration ツールバーで「受取人の絞り込み」をクリックすると、「Mail Merge Recipients（差し込み印刷の宛先）」ダイアログボックスを再び開くことができます。

- 7 「Refine Message（メッセージの絞り込み）」をクリックして Word ドキュメントに Oracle CRM On Demand のフィールドまたは定型句を挿入します。「Refine Message（メッセージの絞り込み）」ボタンの詳細については、「[Mail Merge for Word の使用](#)『696ページ』」を参照してください。
- 8 「プレビュー」をクリックし、矢印ボタンを使用して各メッセージをスクロールし、印刷されるか、または電子メールで送信された場合にどのように表示されるかを確認します。  
「プレビュー」ボタンの詳細については、「[Mail Merge for Word の On Demand Integration ツールバーについて](#)『696ページ』」を参照してください。
- 9 「印刷」または「Send Message（メッセージの送信）」をクリックし、次のいずれかを行います。
  - a 別の Word ドキュメントに送信する場合は、「Merge to Document（文書へ差し込み）」を選択します。
  - b 印刷する場合は、「Merge to Printer（プリンタに差し込み）」を選択します。
  - c 一括電子メールとして配布する場合は、「Send as Email（電子メールとして送信）」を選択します。
  - d 一括ファックスとして配布する場合は、「Send as Fax（ファックスとして送信）」を選択します。

**注：** 一括ファックスとして配布する場合は、まず **Microsoft Office** を設定する必要があります。詳細については、**Microsoft Office** のヘルプファイルで「ファックス」を検索してください。
- 10 （オプション）「Log as On Demand Activity（On Demand 活動として記録）」をクリックし、メールマージ用に選択されたすべての取引先に関連付けられた単一の Oracle CRM On Demand 活動を作成します。活動の「説明」フィールドには、テンプレートのテキストが自動的に入力されます。「タスク」ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力し、「保存」をクリックします。

## Reports and Analysis for Excel の使用

Reports and Analysis for Excel を使用すると、Oracle CRM On Demand データを Microsoft Excel にダウンロードして、このデータを使用してレポートを作成できます。ここでは、次のトピックを扱います。

- [Reports and Analysis for Excel の On Demand Integration ツールバーについて](#)『700ページ』
- [Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について](#)『701ページ』
- [Reports and Analysis for Excel テンプレートのダウンロード](#)『701ページ』
- [Reports and Analysis for Excel を使用したレポートの作成](#)『702ページ』

## Reports and Analysis for Excel の On Demand Integration ツールバーについて

Reports and Analysis for Excel には、Oracle CRM On Demand のデータを使用してレポートを作成できる On Demand Integration ツールバーが含まれています。

**注：** Office 2007 を使用している場合は、[アドイン] タブに **On Demand Integration** ツールバーが表示されます。[アドイン] タブをクリックすると、すべての **On Demand Integration** オプションが表示されます。

次の表では、Reports and Analysis for Excel の On Demand Integration ツールバーについて説明します。

ツールバーオプション	説明
Configure On Demand Report (On Demand レポートを設定)	Oracle CRM On Demand にサインインして、データを Excel にダウンロードできます。
Refresh On Demand Report (On Demand レポートを最新の状態に更新)	Excel に表示しているデータを Oracle CRM On Demand の最新データで更新します。

## Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について

Reports and Analysis for Excel を使用して、Oracle CRM On Demand データをダウンロードし、そのデータを Microsoft Excel で操作することができます。Reports and Analysis for Excel の On Demand Integration ツールバーの [Configure On Demand Report (On Demand レポートを設定)] をクリックすると、[レポートを設定] ダイアログボックスが表示されます。[レポートを設定] ダイアログボックスを使用して、既存のレポートを編集したり、新しいレポートを作成したり、既存のレポートを削除したりできます。次の表では、[レポートを設定] ダイアログボックスで使用可能なオプションについて説明します。

ボタン	コメント
レポートを編集	クリックして、選択したレポートに含まれているフィルター設定やフィールドを変更します。
新規レポート	クリックして、選択したレポートタイプのカスタムレポートを作成します。選択したレポートタイプの標準フィールドやカスタムフィールドそれぞれに対して、フィルター条件を設定できます。リストでのフィルター基準設定については、「 <a href="#">リストの使用</a> 『78ページ』」を参照してください。
レポートを削除	クリックして、Excel ブックのレポートを削除します。
実行レポート	クリックして、現在選択しているレポートを実行します。このレポートは、実行後に新しいワークシートとしてブックに追加されます。
終了	クリックして、[レポートを設定] ダイアログボックスを閉じます。

## Reports and Analysis for Excel テンプレートのダウンロード

Reports and Analysis for Excel テンプレートにより、Microsoft Excel に Oracle CRM On Demand Integration ツールバーが追加されます。次の手順では、このテンプレートをダウンロードする方法について説明します。

### **Reports and Analysis for Excel** テンプレートをダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demand の上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックします。
- 2 [サポート] タブをクリックします。
- 3 [My Oracle Support ログイン] をクリックします。
- 4 [サインイン] をクリックし、サインインの資格情報を入力します。
- 5 ナレッジベースの検索フィールドで、**433624.1** と入力し、検索を開始します。
- 6 Oracle Reports and Analysis for Excel テンプレートのリンクをクリックします。
- 7 Web ページ上の指示に従って、テンプレート (zip ファイル) をダウンロードします。
- 8 ZIP ファイルをローカルディレクトリに解凍します。

## **Reports and Analysis for Excel** を使用したレポートの作成

このセクションでは、次のトピックについて説明します。

- 既存のレポートの実行
- 新規レポートの作成

### **既存のレポートの実行**

次の手順では、**Reports and Analysis for Excel** を使用して既存のレポートを実行する方法について説明します。また既存のレポートを編集する方法を説明するオプションステップも含まれています。レポートを実行した後、ワークブックでデータを使用できます。ピボットテーブル、ピボットチャート、チャートやグラフを作成して、レポートワークシートに含まれる情報からフィールドを計算することができます。

**注：** 追加するピボットテーブル、ピボットチャート、グラフおよびチャートは新しいワークシートで作成する必要があります。そうでない場合、レポートを更新すると、上書きされる可能性があります。

### **既存のレポートを実行するには**

- 1 Excel テンプレートファイルを開きます。
- 2 On Demand Integration ツールバーで、[Configure On Demand Report (On Demand レポートを設定)] をクリックします。
- 3 [CRM On Demand - Sign-in (CRM On Demand - サインイン)] ダイアログボックスで、必要なフィールドに入力し、[サインイン] をクリックして、Oracle CRM On Demand にサインインします。
- 4 [レポートを設定] ダイアログボックスの [レコードタイプを選択] ドロップダウンリストから、レポートに必要なレコードタイプを選択します。選択肢は次のとおりです。

- 取引先
- 担当者
- 商談
- 見込み客
- サービスリクエスト
- 解決策
- 世帯
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- キャンペーン受取人
- カスタムオブジェクト 1 取引先
- カスタムオブジェクト 1 商談
- カスタムオブジェクト 2 取引先
- カスタムオブジェクト 2 商談

〔Available Reports（使用可能なレポート）〕 リストには、選択したレコードタイプについて使用可能なレポートが表示されます。既存のレポートを編集したり、既存のレポートを削除したり、新しいレポートを作成したりできます。〔レポートを設定〕ダイアログボックスの詳細については、「[Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について](#)」『701ページ の"[Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について](#)"参照 』」を参照してください。新しいレポートの作成については、「新規レポートの作成」を参照してください。

- 5 〔Available Reports（使用可能なレポート）〕 リストから既存のレポートを選択します。
- 6 （オプション）〔レポートを編集〕をクリックして、フィルター設定を変更し、現在選択されているレポートに含まれているフィールドを変更します。
  - a 〔Define Report（レポートを定義）〕ダイアログボックスの〔フィルター〕タブで、ダウンロードするデータの条件を定義します。

フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用](#)」『78ページ 』」を参照してください。
  - b 〔フィールド〕タブで、ダウンロードする情報の特定フィールドを選択し、〔OK〕をクリックします。

**注：** レポートに含めるフィールドは最大 100 個まで選択できます。
- 7 〔レポートの実行〕をクリックします。

要求されたデータが、レポート名のラベルの付いた新しいワークシートとして Excel ワークブックに挿入されます。
- 8 〔レポートを設定〕ダイアログボックスで〔編集〕をクリックして、Excel 上でデータの編集を開始します。
- 9 〔Refresh On Demand Report（On Demand レポートを最新の状態に更新）〕をクリックして、Microsoft Excel で編集するデータを Oracle CRM On Demand の最新データで更新します。

**注：** 〔Refresh On Demand Report（On Demand レポートを最新の状態に更新）〕をクリックすると、ワークブック内の各レポートワークシートが最新の Oracle CRM On Demand データで上書きされます。

## 新規レポートの作成

次の手順では、Reports and Analysis for Excel を使用して新しいレポートを作成して実行する方法について説明します。

### 新しいレポートを作成するには

- 1 レポートの作成に使用する Excel テンプレートファイルを開きます。
- 2 On Demand Integration ツールバーで、[Configure On Demand Report (On Demand レポートを設定)] をクリックします。
- 3 [CRM On Demand - Sign-in (CRM On Demand - サインイン)] ダイアログボックスで、必要なフィールドに入力し、[サインイン] をクリックして、Oracle CRM On Demand にサインインします。
- 4 [レポートを設定] ダイアログボックスの [レコードタイプを選択] ドロップダウンリストから、レポートに使用するレコードタイプを選択します。レコードタイプとしては、取引先、担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、解決策があります。  
  
[Available Reports (使用可能なレポート)] リストには、選択したレコードタイプについて使用可能なレポートが表示されます。
- 5 [新規レポート] をクリックして、独自のクエリーを作成します。  
  
**注：** 新しいレポートを作成すれば、選択したレコードタイプに対するカスタムレポートを作成できます。そのレコードタイプの標準フィールドとカスタムフィールドのそれぞれに対してフィルター条件を設定できます。
- 6 [Define Report (レポートを定義)] ダイアログボックスで、以下のことを行います。
  - a [フィルター] タブで、ダウンロードするデータの条件を定義します。  
フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用](#) 『78ページ』」を参照してください。
  - b [フィールド] タブで、ダウンロードする情報の特定フィールドを選択し、[OK] をクリックします。  
**注：** レポートに含めるフィールドは最大 100 個まで選択できます。
- 7 [Save Reports (レポートを保存)] ダイアログボックスで、後で使用できるようにレポート名を [レポート名] フィールドに入力して、[保存] をクリックします。
- 8 [レポートを設定] ダイアログボックスで、作成したばかりのレポートを選択し、[実行レポート] をクリックします。  
作成したばかりのレポートは、指定した名前のラベルが付いたワークシートとして Excel 上に表示されます。
- 9 必要なレポートをすべて追加した後、[終了] をクリックし、[レポートを設定] ダイアログボックスを閉じ、ワークシート内でのデータの使用を開始します。
- 10 [Refresh On Demand Report (On Demand レポートを最新の状態に更新)] をクリックして、Microsoft Excel で編集するデータを Oracle CRM On Demand の最新データで更新します。  
  
[Refresh On Demand Report (On Demand レポートを最新の状態に更新)] をクリックして、ワークブック内のすべてのレポートワークシートを更新します。



## Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の使用

セグメント化ウィザードを使用して、複数のレコードタイプに基づいた担当者セグメントを定義できます。セグメントとは、Oracle CRM On Demand から抽出する担当者リストのことです。ここでは、次のトピックを扱います。

- [Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\) の Target Builder \(ターゲットビルダー\) ツールバーについて](#) 『705ページ』
- [Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\) について](#) 『705ページ』
- [Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\) のダウンロード](#) 『706ページ』
- [セグメントの作成](#) 『707ページ』
- [セグメントのアップロード](#) 『709ページ』
- [セグメントのエクスポート](#) 『710ページ』

## Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーについて

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) には、Oracle CRM On Demand のデータを使用して担当者セグメントを作成するときに使用できる Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーが含まれています。

次の表では、Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーについて説明します。

ツールバーオプション	説明
Manage Segments (セグメントを管理)	Oracle CRM On Demand データを使用してセグメントを作成および更新したり、セグメントを CSV ファイルとしてエクスポートしたりできます。
Refresh Segment (セグメントを更新)	Microsoft Excel に表示されているデータを Oracle CRM On Demand の最新データで更新します。
Upload Segments (セグメントをアップロード)	Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) からセグメントのリストを Oracle CRM On Demand にアップロードします。

## Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) について

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) を使用して、Oracle CRM On Demand の取引先フィールド、担当者フィールド、商談フィールド、サービスリクエストフィールドの任意の組み合わせに基づいて、担当者のセグメント（つまり、担当者リスト）を生成することができます。生成されるセグメントは、ターゲット企業の多次元顧客リストになります。

次のセグメントタイプを作成できます。

- **動的セグメント**：動的セグメントは、適宜更新できるセグメントです。動的セグメントを更新すると、そのセグメントで保存されていたフィルターが **Oracle CRM On Demand** のレコードに再適用され、そのセグメントは新しいレコードで更新されます。新しいセグメントは前のセグメントを上書きします。
- **静的セグメント**：静的セグメントは、スナップショットとして保持されます。また、静的セグメントでは、リストに含める担当者を手動で選択できます。静的セグメントは更新できません。
- **外部セグメント**：外部セグメントは、外部システムまたは外部ソースのデータに基づくセグメントです。**Segmentation Wizard**（セグメント化ウィザード）は、外部のデータリストと合致する **Oracle CRM On Demand** レコードを検出して、リンクされている担当者を返します。

また、**Segmentation Wizard**（セグメント化ウィザード）では、次のことも実行できます。

- セグメントをキャンペーン受取人として **Oracle CRM On Demand** にアップロードする
- セグメントを **CSV** ファイルとしてエクスポートする

## Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）を使用するシナリオ

マーケティングチームは、ドイツで、自動車セクターのエグゼクティブ対象のマーケティングイベントを開催する予定にしています。このイベントは、自社のエグゼクティブが、この四半期末前に、有効な大型の商談をまとめることができるようにするためのものです。

このビジネスをサポートするためのセグメントを生成するには、次のフィルターを適用します。

- 担当者肩書を「社長」に設定します。
- 取引先所在地を「ドイツ」に設定します。
- 取引先の業種を「自動車」に設定します。
- 商談セールスステージを「**Negotiation Opportunity**（交渉商談）」に設定します。
- 売上を€1,000,000 より大きいと設定します。

結果生成されるセグメントは、定義した条件をすべて満たす **Oracle CRM On Demand** の担当者リストになります。

たとえば、担当者レコードは、肩書が社長であり、加えて、条件を持たず取引先レコードと商談レコードに関連付けられているレコードのみがリストに含まれます。

## Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）のダウンロード

**Segmentation Wizard**（セグメント化ウィザード）には、**Oracle CRM On Demand** のデータを使用して担当者セグメントを作成するときに使用する **Target Builder**（ターゲットビルダー）ツールバーが含まれています。次の手順では、**Segmentation Wizard**（セグメント化ウィザード）（**Excel** ファイル）をダウンロードする方法について説明します。

### Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）をダウンロードするには

- 1 **Oracle CRM On Demand** の上部にある「トレーニングおよびサポート」リンクをクリックして、**My Oracle Support** にサインインします。

Oracle.com アカウントがすでにある場合、**My Oracle Support** には、登録せずにサインインできます。  
Oracle.com アカウントを持っていない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。

- 2 [サポート] タブで、アドオンアプリケーションをクリックします。
- 3 アドオンアプリケーションページで、セグメント化ウィザードをクリックします。
- 4 Web ページに表示された手順に従ってファイルをダウンロードします。
- 5 ファイルをローカルディレクトリに保存します。

## セグメントの作成

セグメントを作成する際、最初に、作成するセグメントのタイプを指定します。次に、セグメントを定義するフィルターを設定し、セグメント名を入力し、**Oracle CRM On Demand** レコードからセグメントを生成します。

次の手順では、セグメントの作成手順について説明します。

**作業前の準備**：入力するフィルター値が、セグメントに含めるレコードの値と一致していることを確認してください。  
**Oracle CRM On Demand** でのリストのフィルター処理の詳細については、「[リストの使用](#) 『78ページ』」を参照してください。

**注**：セグメント化ウィザードでは、複数選択ピックリストフィールドはサポートされません。

### セグメントを作成するには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Manage Segments (セグメントを管理)] をクリックします。
- 3 要求されれば、オプションを選択してマクロを有効にします。
- 4 要求されれば、**Oracle CRM On Demand** の電子メールアドレスとパスワードを使用してサインインします。
- 5 [Manage Segments (セグメントを管理)] ウィンドウで、[New (新規)] をクリックします。
- 6 [New Segment (新規セグメント)] ウィンドウで、セグメントのタイプを選択します。
  - **[Dynamic (動的)]**：セグメントの条件を保存して、**Oracle CRM On Demand** の最新情報でセグメントを更新します。
  - **[Static (静的)]**：担当者リストを初期フィルター処理した後、セグメントに含める担当者を指定できます。
  - **[External (外部)]**：このセグメントタイプでは、外部データリスト (外部 CSV ファイル) を使用して、**Oracle CRM On Demand** から担当者リストを取得できます。購入したり、その他の内部データシステムから抽出したサードパーティファイルに基づいてセグメントを作成できます。

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) は、**Oracle CRM On Demand** 内のレコードと CSV ファイル内のレコードとを合致させることにより、セグメントを生成します。レコードの突合せに使用するフィールドを指定できます。

- 7** (動的セグメントタイプまたは静的セグメントタイプのみ) [Set Segment Filters (セグメントフィルターを設定)] ウィンドウで、レコードタイプに適用するフィルターを設定します。

**注:** 数値フィールドに対するフィルター値は、千単位の区切り記号なし、および小数点ありで入力する必要があります。たとえば、米国通貨フィールドに **1000** と **50** セントを指定する場合は「**1000.50**」と入力します。

- a** 最初のフィルターのレコードタイプに対応するタブをクリックします。  
任意のレコードタイプにフィルターを設定すると、その条件を満たすレコードタイプにリンクされている担当者がセグメントに含まれます。
- b** [フィールド]、[条件]、および [フィルター値] を選択して、最初のフィルターを定義します。
- c** このセグメント用の全フィルターを定義し終わるまで、手順 **a** と **b** を繰り返します。
- d** [Save Segment (セグメントを保存)] をクリックします。

- 8** (外部セグメントタイプのみ) セグメントを次のように設定します。

- a** [External List (外部リスト)] ウィンドウで、外部リストに含まれるレコードタイプを指定して、追加担当者フィルターを適用するかどうかを指定します。
- b** [Find External List (外部リストを検索)] ウィンドウで、**CSV** ファイルを選択します。
- c** [External List (外部リスト)] ウィンドウで、**Segmentation Wizard** (セグメント化ウィザード) により **CSV** ファイルと **Oracle CRM On Demand** フィールド間の突合せに使用するフィールドを選択し、**CSV** ファイルのフィールドを、対応する **Oracle CRM On Demand** フィールドにマップして、[保存] をクリックします。

- 9** [Save Segment (セグメントを保存)] ウィンドウで、セグメント名を入力し、[保存] をクリックします。

**Segmentation Wizard** (セグメント化ウィザード) は、設定したすべての条件を満たすレコードの担当者リストを生成します。リストは、セグメント名として使用したラベルで、新しく作成されたワークシート内に表示されます。

**注:** **Segmentation Wizard** (セグメント化ウィザード) によりセグメントが生成される際、そのユーザーが **Oracle CRM On Demand** でアクセスできるレコードのみが返されます。

- 10** (オプション、静的セグメントのみ) [List Members (メンバーをリスト)] ウィンドウで担当者を選択または選択解除して、[保存] をクリックします。

次の手順では、動的セグメントを更新する方法について説明します。

**注:** 動的セグメントを更新すると、セグメントは上書きされ、復元できません。

#### 動的セグメントを更新するには

- 1** **Segmentation Wizard** (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2** **Target Builder** (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Refresh Segment (セグメントを更新)] をクリックします。
- 3** [Refresh Dynamic Segments (動的セグメントを更新)] ウィンドウで、セグメントを選択します。
- 4** [Refresh (更新)] をクリックします。

次の手順では、動的または静的セグメントの更新方法について説明します。

### 動的または静的セグメントを更新するには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Manage Segments (セグメントを管理)] をクリックします。
- 3 更新する動的または静的セグメントを選択します。
- 4 [Edit (編集)] をクリックします。
- 5 次の該当する操作を行います。
  - 静的セグメントに対しては、[Select Segment Members (セグメントメンバーを選択)] ウィンドウで担当者を選択または選択解除します。
  - 動的セグメントに対しては、フィルターを更新します。
- 6 [保存] をクリックします。

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) が、新しく定義された条件を使用してセグメントを生成します。

## セグメントのアップロード

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) で作成するセグメントを Oracle CRM On Demand にアップロードできます。セグメントをアップロードすると、Oracle CRM On Demand は、リスト内の担当者を Oracle CRM On Demand 内のキャンペーンにリンクします。担当者は、[キャンペーン詳細] ページの [受取人] セクションに表示されます。

次の手順では、セグメントを Oracle CRM On Demand にアップロードする方法について説明します。

**作業前の準備。** Oracle CRM On Demand で、セグメントをリンクするキャンペーンを作成しておきます。

### セグメントをアップロードするには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Upload Segments (セグメントをアップロード)] をクリックします。
- 3 [Upload Segments (セグメントをアップロード)] ウィンドウで、次の操作を行います。
  - a アップロードするセグメントを選択します。
  - b このセグメントに対するキャンペーンを選択します。
  - c アップロードしている受取人の配送状況を選択します。

選択する値は、[キャンペーン詳細] ページの [受取人] セクションの [配送状況] カラムに表示されます。

**d** [アップロード] をクリックします。

**注:**1 つのキャンペーンに対して合計 **10,000** の受取人をアップロードできます。

## セグメントのエクスポート

セグメントは CSV ファイルとしてエクスポートして、サードパーティに配布することができます。次の手順では、セグメントをエクスポートする方法について説明します。

### セグメントをエクスポートするには

- 1** Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2** Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Manage Segments (セグメントを管理)] をクリックします。
- 3** [Manage Segments (セグメントを管理)] ウィンドウで、エクスポートするセグメントを選択して、[エクスポート] をクリックします。
- 4** 含めるフィールドを、[Selected Fields (選択したフィールド)] エリアに移動して、必要に応じて順番を調整し、[エクスポート] をクリックします。
- 5** [Save As (名前をつけて保存)] ウィンドウで、ファイル名を入力し、目的の場所に保存します。

# 14 レポート

---

[レポートホームページ] では、ビジネスデータに関するレポートとチャートを作成して表示できます。[レポートホームページ] には、使用できるレポートのカタログが表示されます。レポートの実行、印刷、および保存は、このページから開始します。[カスタムレポートの管理] 権限が役割に含まれている場合は、このページからカスタムレポートを作成し、社内の従業員がそのレポートを使用できるようにすることもできます。

様々なレコードまたはブックに関連する表示を変更するには、ブックセクタを使用します。レコードに関連する表示および使用可能なレコードの詳細は、「[分析のレコードの表示について](#) 『712ページ』」を参照してください。

注：個人プロフィールページの [デフォルト言語]、[通貨] および [国] の各フィールドに対する変更は、サインアウトして、再度サインインするまでは、すべてのレポートと分析に反映されません。また、企業のデフォルト言語によっては、レポート内の特定の項目が、個人のデフォルト以外の言語で表示されることがあります。タイムゾーンに加えた変更がレポートに反映されない場合であっても、ユーザーが次回ログインするとき、ユーザーのタイムゾーン値に基づくセッション変数には異なる値のセットが初期化されます。

初めて使用するユーザーへの注：一部のレポートは夜間に更新されるため、サインイン後 **24 時間** はレポートのデータを表示できないことがあります。たとえば、セールス効果レポートには、初回の更新期間の後でないとデータが表示されません。

レポートには、次の 2 つのタイプがあります。

- **カスタムレポート**：カスタムレポートは、自分または同僚が作成したレポートです。これらのレポートは、[レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションに表示されます。以前作成したレポートにアクセスするには、[分析 (個人)] リンクを使用します。自分および同僚が作成した共有レポートにアクセスするには、[共有カスタム分析] リンクを使用します。既存のカスタムレポートへのアクセス方法の詳細は、「[レポートフォルダの設定](#) 『724ページ』」を参照してください。独自のカスタムレポートを作成するには、[分析をデザイン] リンクをクリックします。独自のカスタムレポートの作成方法の詳細は、「[Answers の概要 \(カスタムレポート\)](#) 『735ページ』」を参照してください。
- **組み込みレポート**：Oracle CRM On Demand には、組み込みレポートが用意されています。これらのレポートは、[レポートホームページ] の [クイックリスト]、[パイプライン分析]、[セールス効果]、[顧客]、[サービス]、および [マーケティングの効果] の各セクションにあります。組み込みレポートは、編集または削除できません。ただし、別の名前で開いて編集し、保存することはできます。組み込みレポートを使用すると、新規のカスタムレポートの基礎を形成できます。組み込みレポートの詳細は、「[組み込みレポートについて](#) 『719ページ』」を参照してください。

## 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

[分析のレコードの表示について](#) 『712ページ』

[組み込みレポートについて](#) 『719ページ』

[Oracle CRM On Demand Answers のカスタム会計カレンダーについて](#) 『723ページ』

[レポートの管理](#) 『724ページ』

[Answers の概要 \(カスタムレポート\)](#) 『735ページ』

[レポートの制限について](#) 『736ページ』

[ダッシュボード](#) 『1011ページ』

[実績の最適化](#) 『1004ページ』

## 分析のレコードの表示について

分析の複数の設定によって表示が制御されます。これらの設定は、次の順序で適用されます。

- 1 (役割の権限の) [分析内のすべてのデータへのアクセス] 設定
- 2 ユーザープロファイルの [レポートサブジェクトエリア] 設定
- 3 ユーザープロファイルの [履歴サブジェクトエリア] 設定
- 4 ブックおよびブックセクタ
- 5 ユーザーの委任
- 6 (企業プロファイルとユーザープロファイルの) [役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定

これらの設定を使用する企業の管理者は、実行するレポートに表示するレコードを制御できます。たとえば、マネージャは、自身の商談と直属の従業員の商談を表示できますが、セールス要員の設定で表示可能な商談は自身の商談に限定されます。

### [分析内のすべてのデータへのアクセス] 設定

[分析内のすべてのデータへのアクセス] 権限が役割の設定に含まれるユーザーは、個人とマークされたレコードを含む、組織全体のすべてのデータを表示できます。通常、この権限は、企業の管理者に付与されます。この権限は、すべての分析表示設定に優先します。

ユーザー役割に [分析内のすべてのデータへのアクセス] 権限が含まれていない場合は、企業プロファイルまたはユーザープロファイルに指定された分析表示設定によって、ユーザーがレポートに表示できるデータが決定されます。

### [レポートサブジェクトエリア] 設定

通常、この設定は、企業の管理者を除く組織内のすべてのユーザーに使用されます。この設定は、企業プロファイルとユーザープロファイルの両方で使用可能です。ユーザープロファイルでこの設定が定義されていない場合は、企業プロファイルの設定が適用されます。この設定の値を次に示します。

- **マネージャ表示。** 自身のデータ、および個人とマークされたレコードを含む、部下が直接所有しているすべてのデータを表示できます
- **チーム表示。** 自身のデータ、および取引先チームと商談チームおよびグループ割当を通じて共有されるすべてのデータを表示できます



## 履歴サブジェクトエリア

通常、この設定は、企業の管理者を除く組織内のすべてのユーザーに使用されます。この設定は、企業プロファイルとユーザープロファイルの両方で使用可能です。ユーザープロファイルでこの設定が定義されていない場合は、企業プロファイルの設定が適用されます。

この設定に使用できる値を次に示します。

- **マネージャ表示。**自身のデータ、および個人とマークされたレコードを含む、部下が直接所有しているすべてのデータを表示できます
- **チーム表示。**自身のデータ、および取引先チームと商談チームおよびグループ割当を通じて共有されるすべてのデータを表示できます
- **フル表示。**マネージャ表示とチーム表示を組み合わせて、自分と部下が所有しているデータ、および自分と部下が共有しているデータを表示します。

## ブックおよびブックセクタ

〔フル表示〕設定では、ブック機能を使用して、レポートに表示するデータを詳細に制御できます。〔レポート〕ページにあるブックセクタを使用すると、ブックおよびそのサブブック（存在する場合）に含まれているデータのみ表示できます。この機能を使用できるのは、1つ以上のブックに割り当てられていて、（レポートサブジェクトエリアではなく）分析サブジェクトエリアを使用している場合のみです。〔分析内のすべてのデータへのアクセス〕権限が指定されている場合は、選択されたブックに関係なくすべてのデータを引き続き表示できます。また、分析内では、〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕の表示がブックの表示に優先します。

企業の管理者は、各ユーザーについて、〔レポート〕ページのブックセクタのデフォルトブックを設定できます。この設定は、ユーザープロファイルの〔分析のデフォルトブック〕フィールドで行います。

注：プロフィールにデフォルトブックとして設定されているブックにデータを含めることができない場合、またはそのブックにアクセスできない場合は、アクセスが拒否されたことを示すエラーが表示されます。

Oracle CRM On Demand にテリトリーの管理およびアライメントの有効化を実装するために使用するブックに関連付けられているデータは、Oracle CRM On Demand Answers でもブックの表示を介してサポートされます。ブックセクタでブックを選択すると、Oracle CRM On Demand Answers には、そのブックに関連付けられている有効な取引先と担当者のレコードのみが表示されます。ブックとの関連付けが削除されたレコード、または有効になる予定のレコードは、レポートに表示されません。

### ブックの所有権

ユーザーおよびカスタムブックは、取引先および担当者のレコードを所有できます。ブックの所有権によって、テリトリーをシミュレートする機能が提供されます。レコードがブックによって排他的に所有されている場合、そのレコードはブックの表示を介してのみ表示されます。同様に、レコードがユーザーによって排他的に所有され、どのブックにも関連付けられていない場合、そのレコードはブックの表示を介して表示されません。レコード所有権モードを詳細に示すために、次の表の例について考えてみます。

取引先レコード	レコード所有権	ブックの関連付け	説明
Action Rentals	ユーザー（Lucy Harris）	なし	Action Rentals は、Lucy Harris が所有し、どのブックにも関連付けられていません。
Bobcat 社	ブック（西）	西	Bobcat 社は、西ブックが所有しているため、西が

取引先レコード	レコード所有権	ブックの関連付け	説明
			プライマリブックになります。
Coastal 社	ユーザー (Lucy Harris)	西	Coastal 社は Lucy Harris が所有し、子アプレットの西ブックに関連付けられています。

## 結果

次のレコードが Lucy Harris のマネージャ、チーム、およびフルの表示モードで表示されますが、これは、これらのレコードがこのユーザーの所有または共有するレコードのためです。

### ■ Action Rentals

### ■ Coastal 社

Bobcat 社のレコードはこれらのモードで表示されませんが、これは、このレコードが西ブックによって排他的に所有されているためです。次のレコードはブックセクタから西ブックが選択されると表示されますが、これは、これらのレコードが西ブックによって所有されていたり、西ブックに関連付けられているためです。

### ■ Bobcat 社

### ■ Coastal 社

Action Rentals のレコードはブックの表示モードで表示されませんが、これは、このレコードがユーザーである Lucy Harris によって排他的に所有されているためです。詳細は、「[データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について](#)」『39ページ』および「[レコード所有権モードについて](#)」を参照してください。

## ユーザーの委任

ユーザーの委任機能を使用すると、レポートに表示するデータを詳細に制御できます。ブックセクタを使用すると、自分を委任ユーザーリストに追加しているすべてのユーザーのデータを表示できます。ブックセクタでユーザーの名前を選択して、そのユーザーのレポートデータを表示できます。レポートには自分のデータが表示されなくなり、選択したユーザーのデータのみ表示されます。ただし、分析表示設定は引き続き有効です。たとえば、Ryan が委任ユーザーリストにユーザーを追加し、Ryan の分析表示設定が「マネージャ表示」の場合は、そのユーザーの設定も「マネージャ表示」でないかぎり、Ryan と同じデータをレポートに表示する必要はありません。

## 「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」設定

このコントロールは、企業プロフィールとユーザープロフィールの両方にあります。このコントロールでは、レコードタイプの役割の「すべてのレコードを読み取れますか?」設定を Oracle CRM On Demand Answers で考慮するかどうかを指定します。このコントロールが企業プロフィールで「はい」に設定されている場合、またはユーザープロフィールで「はい」または「null」に設定されている場合は、レコードタイプの「すべてのレコードを読み取れますか?」フラグもチェックされ、ユーザーはそのレコードタイプのすべてのレコードをレポートに表示できます。これらの条件を満たさない場合、Oracle CRM On Demand Answers では、レポートサブジェクトエリアと分析サブジェクトエリアで定義されたデフォルトの表示設定が適用されます。

ユーザーの「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」設定が有効な場合、Oracle CRM On Demand Answers では、役割定義で「すべてのレコードを読み取り可能」が指定されているレコードタイプの表示設定を無視します。その他のレコードタイプについて、Oracle CRM On Demand Answers では、レポートサブジェクトエリアと履歴サブジェクトエリアのデフォルトの表示設定に基づく表示を適用します。たとえば、プロフィールで「役割ベースですべてのレコードを読み取れま

す] が有効で、レポートサブジェクトエリアの表示設定は「マネージャ表示」に設定され、担当者レコードタイプではなく商談レコードタイプに対して「すべてのレコードを読み取り可能」が設定されている場合は、レポートを実行すると、自分および自分の部下が所有する担当者のみのすべての商談が表示されます。

分析内で「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」タイプの設定を使用する際の企業および企業の管理者の考慮事項は次のとおりです。

- 役割ベースのレコードタイプの表示は、ブックの表示に優先します。役割ベースのレコードタイプの表示が有効で、役割のレコードタイプで「すべてのレコードを読み取れますか?」設定が定義されているブックをブックセクタで選択すると、選択したブックに含まれているレコードだけでなく、そのレコードタイプのすべてのレコードが表示されます。
- 役割ベースのレコードタイプの表示は、分析内のユーザー階層およびユーザーの委任の表示に優先します。役割ベースのレコードタイプの表示が有効で、役割のレコードタイプで「すべてのレコードを読み取れますか?」設定が定義されているユーザーをブックセクタで選択すると、選択したユーザーのレコードだけでなく、そのレコードタイプのすべてのレコードが表示されます。
- 2 つ以上のレコードタイプがあるレポートの場合、表示の制限が最も大きいレコードタイプに基づいてレコードが表示されます。たとえば、商談レコードタイプではなく担当者レコードタイプで役割ベースのレコードタイプの表示が有効であり、両方のレコードタイプがレポートに含まれている場合、分析に表示されるのは、ユーザーがアクセス可能な商談とそれらに関連付けられている担当者のみです。
- 履歴サブジェクトエリアでは、常にマネージャ表示に基づいて従業員レコードタイプへのアクセスが行われます。ただし、この制限はリアルタイムサブジェクトエリアには適用されません。役割ベースのレコードタイプの表示はこの制限には影響しません。
- リアルタイムサブジェクトエリアと履歴サブジェクトエリアでは、常にマネージャ表示に基づいてユーザー目標へのアクセスが行われます。役割ベースのレコードタイプの表示はこの動作には影響しません。

## 分析サブジェクトエリアとレポートサブジェクトエリアでのセキュリティおよびデータ表示

レポートに表示されるデータは、レコードタイプに対して定義されたセキュリティとデータ表示、および分析サブジェクトエリアとレポートサブジェクトエリアに対して定義されたデフォルトの表示設定に基づいています。ほとんどのレコードタイプは各サブジェクトエリアで保護されていますが、関連レコードタイプをユーザーが明示的に共有または所有していない場合でも、これらの関連レコードタイプのレポート作成ニーズをサポートするために、このルールには例外があります。たとえば、取引先レコードタイプは、取引先が主要ドライビングレコードタイプであるサブジェクトエリアでのみ保護され、他のサブジェクトエリアでは制限されません。

レコードタイプをサブジェクトエリアで制限なしにする目的は、レコードタイプ間の関連付けに関するレポートを作成できるようにすることです。たとえば、見込み客履歴サブジェクトエリアでは、自分が所有または共有している見込み客、およびこれらの見込み客の対応する取引先に関するレポートを、これらの関連取引先を所有または共有していない場合でも作成できます。

次の表に、分析サブジェクトエリアのレコードタイプの表示を示します。

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示	フル表示
取引先	取引先住所	保護	保護	保護
	取引先競合会社履歴	保護	保護	保護
	取引先とパートナーの履歴	保護	保護	保護
	取引先と関連取引先の	保護	保護	保護

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示	フル表示
	履歴			
	取引先担当者履歴	保護	保護	保護
	取引先履歴	保護	保護	保護
	取引先チーム履歴	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護
	その他のサブジェクトエリア	制限なし	制限なし	制限なし
取引先競合会社	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
取引先パートナー	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
取引先の関連取引先	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
取引先売上	すべて	保護	制限なし	制限なし
活動	すべて	保護	保護	保護
資産	すべて	取引先レコードタイプに基づいて保護	取引先レコードタイプに基づいて保護	取引先レコードタイプに基づいて保護
コール活動	すべて	保護	保護	保護
キャンペーン	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
担当者	担当者チーム履歴	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護
	その他のサブジェクトエリア	保護	保護	保護
担当者の関心事	すべて	保護	保護	保護
担当者売上	すべて	保護	保護	保護
自動車ディーラー	自動車ディーラー履歴	保護	保護	保護
	その他のサブジェクトエリア	制限なし	制限なし	制限なし
従業員	すべて	保護	保護	保護
世帯	すべて	保護	保護	保護

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示	フル表示
医学教育	すべて	保護	保護	保護
商談	すべて	保護	保護	保護
商談競合会社	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
商談パートナー	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
パートナー	すべて	保護	保護	保護
ポートフォリオ	すべて	保護	保護	保護
製品売上	すべて	保護	製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護	マネージャ表示に対する商談レコードタイプに基づいて保護、およびチーム表示に対する製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護
目標	すべて	マネージャ表示に基づいて保護	マネージャ表示に基づいて保護	マネージャ表示に基づいて保護
関係の担当者	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
サービスリクエスト	すべて	保護	保護	保護

次の表に、レポートサブジェクトエリアのレコードタイプの表示を示します。

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示
取引先	取引先	保護	保護
	競合会社取引先	保護	保護
	パートナー取引先	保護	保護
	取引先と関連取引先	保護	保護
	カスタムオブジェクト 1、2、3 と取引先	保護	保護
	その他のサブジェクトエリア	制限なし	制限なし
取引先競合会社	すべて	制限なし	制限なし

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示
取引先パートナー	すべて	制限なし	制限なし
取引先の関連取引先	すべて	制限なし	制限なし
活動	共有活動	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護
	その他のサブジェクトエリア	保護	保護
資産	すべて	取引先に基づいて保護	取引先に基づいて保護
キャンペーン	すべて	制限なし	制限なし
担当者	すべて	保護	保護
カスタムオブジェクト 1-15	すべて	保護	保護
自動車ディーラー	すべて	制限なし	制限なし
従業員	すべて	制限なし	制限なし
世帯	すべて	保護	保護
見込み客	すべて	保護	保護
商談	すべて	保護	保護
商談競合会社	すべて	制限なし	制限なし
商談パートナー	すべて	制限なし	制限なし
製品売上	すべて	保護	製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護
目標	すべて	マネージャ表示に基づいて保護	マネージャ表示に基づいて保護
関係の担当者	すべて	制限なし	制限なし
サービスリクエスト	すべて	保護	保護
車両	すべて	保護	保護

注：

1. 役割ベースのレコードタイプの表示は、すべてのレコードタイプで有効です。
2. Oracle CRM On Demand Answers のブックの表示は、取引先、活動、資産（取引先に基づく）、担当者、世帯、見込み客、医学教育、商談、製品売上、サービスリクエスト、カスタムオブジェクト **1** から **15** の各レコードタイプに対して有効です。レポートサブジェクトエリアのブックの表示では、現在のブック内のレコードが表示されますが、分析サブジェクトエリアでは、サブブックに含まれているレコードも表示されます。

## 組み込みレポートについて

Oracle CRM On Demand には、様々な組み込みレポートが用意されています。組み込みレポートの編集や削除はできません。ただし、組み込みレポートを開いて編集し、別名で保存できます。これらのレポートを使用して、新しいカスタムレポートのベースを作成できます。これらのレポートは、[レポートホームページ] で次のセクションに分類されています。

- クイックリスト
- パイプライン分析
- セールス効果
- 顧客
- サービス
- マーケティングの効果
- 使用状況追跡

注：組み込みレポートは、ユーザーの役割に分析レポート - 事前に作成された分析の表示権限がある場合にのみ表示されます。

### クイックリスト

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
取引先別商談	すべての商談のリストを取引先別に表示します
セールスステージ別商談	すべての商談のリストをセールスステージ別に表示します
商談別活動	すべての活動のリストを商談別に作成し、評価します
セールス要員別取引先	すべての取引先のリストをセールス要因別に表示します
担当者メーリングリスト	すべての担当者のメーリングリストを取引先別に表示し、印刷します
従業員リスト	企業内の Oracle CRM On Demand の全ユーザーのリストを表示します

## パイプライン分析

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
パイプライン分析	パイプライン分析を行って、商談と目標を識別します
商談売上分析	商談売上を分析します
パイプライン品質分析	取引の質を評価し、即座に特定および確定できる最も重要な取引を識別します
パイプライン分析 (チーム)	取引をチーム別に分析します
商談上位 10 件	上位 10 件の取引を表示および分析します
時系列パイプライン分析	時系列でパイプライン分析を行い、過去の予測と比較して今期の実績を評価します
四半期別時系列予想売上分析	履歴予想売上と今期の売上とを四半期別に比較します
四半期別時系列商談売上分析	履歴商談売上と今期の売上とを四半期別に比較します
四半期別確定売上分析	前四半期の確定売上と今期の売上とを比較します
商談、予想売上、確定売上の比較	1 つのビューで四半期別の売上実績を把握できます
セールスステージ履歴分析	パイプライン活動およびセールスステージ履歴の他の基準を分析します

## セールス効果

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
トップ実績者リスト	地域や業種などにおけるトップ実績者を表示、分析、確認できます
四半期別セールス効果分析	四半期および部下別にセールス効果を分析します
セールス効果分析 (チーム)	チーム別にセールス効果を分析します
活動分析 (チーム)	チーム活動を分析してチームの生産性を改善します
成功率分析 (チーム)	チームの成約率の効果を評価します
平均セールスサイクル分析 (チーム)	チームの平均セールスサイクルの効果を分析します



## 顧客

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
取引先商談分析の件数	商談あり取引先の総数の人口統計分析を実行します
取引先分析の件数	取引先の総数の人口統計分析を実行します
商談別担当者分析	複数の条件に基づいて商談あり担当者の総数を分析します
取引先別担当者分析	取引先条件に基づいて担当者の総数を分析します
顧客上位 10 件	上位 10 件の取引先を表示および分析します
取引先分析	取引先と顧客を分析します
取引先別確定売上分析	確定売上の取引先人口統計分析を実行します

## サービス

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
サービス分析	サービスに関する重要な問題を識別し、担当分野のサービストレンドを追跡します。
サービスレポートリスト	重要なサービスリクエストのリストを確認します。このデータは毎日更新されます。
現在のサービスリクエストの推移分析	サービスリクエストの推移を分析および管理します。
オープンサービスリクエスト分析	オープンサービスリクエストを評価および分析します。
サービスリクエスト分析の数	サービスリクエストの総数を評価および分析します。
サービス分析 (チーム)	サービスリクエストをチームメンバー別に分析します。

## マーケティングの効果

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
アクティブなキャンペーン状況	アクティブなキャンペーンの実績を分析します。
完了キャンペーン結果	完了キャンペーンの実績をグラフにして比較します。
キャンペーン名別キャンペーンの効果	完了キャンペーンの選択された実績を評価します。

レポート名	説明
キャンペーンタイプ別キャンペーンの効果	完了キャンペーンの選択された実績をキャンペーンタイプ別に評価します。
見込み客フォローアップ分析	見込み客の推移、フォローアップおよび情報のトレンドを分析します。
プライマリ情報源分析	情報源別に見込み客の量のトレンドを分析します。
クローズ日別商談情報源分析	商談のクローズ日に基づいて、商談の見込み客情報源のトレンドを追跡します。
作成日別商談情報源分析	商談の作成日に基づいて、商談の見込み客情報源のトレンドを追跡します。
予想売上	将来の確定売上を予想します。この予想は過去の実績に基づいて行われます。

## 使用状況追跡

使用状況追跡レポートは、[使用状況追跡] 権限を持つユーザーが利用できます。次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
アプリケーションオブジェクト使用状況分析	アプリケーションのレコードタイプ使用状況を、選択した年のカレンダー四半期別に分析します。
ユーザー採用分析	ユーザーログインに基づいて、アプリケーションのユーザー採用を分析します。
セットアップおよび設定の概要	企業のアプリケーションセットアップおよび設定詳細の概要を表示します。
役割別ユーザーログイン	役割別ユーザーログインを、カレンダー年および月別に表示し、分析します。
上位 25 名のユーザー別ユーザーログイン	上位ユーザーログインを、カレンダー年および月別に表示し、分析します。
ページビュー上位 10 件	アプリケーションのページビューの上位 10 件の実績を表示し、分析します。
Analytics 実績	レポート作成、分析クエリーおよびダッシュボードの実績の分析を表示します。

## レポート基準

前述の一部のレポートには、次の基準が表示されます。

- **平均取引サイズ。** ユーザーのデフォルト通貨に変換される、商談売上に基づく平均取引サイズ。
- **クローズしたセールスごとの費用。** 費用を成約数で割った数字です。
- **見込み客 1 件あたりの費用。** 費用を見込み客数で割った数字です。

- **ROI (投資対効果)**。投資対効果比は、キャンペーン (利益) とその費用合計 (費用) から求められる商談売上合計を使用して計算されます。式は「(利益-費用) / 費用」です。
- **商談成約率**。商談が成約に至った割合 (%) です。

## Oracle CRM On Demand Answers のカスタム会計カレンダーについて

Oracle CRM On Demand Answers では、複数の形式のカレンダーオプションをサポートしています。

- **カレンダー四半期**：会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の 12 か月は、4 つの四半期 (それぞれが 3 か月) で構成されます。各月は丸 1 月で、開始日および終了日は毎月同じ日付になります。
- **5-4-4 モデル**：会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の 12 か月は、4 つの四半期 (それぞれが 3 か月) で構成されます。最初の月の長さは 5 週間、2 番目と 3 番目の月の長さは 4 週間です。
- **4-4-5 モデル**：会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の 12 か月は、4 つの四半期 (それぞれが 3 か月) で構成されます。最初と 2 番目の月の長さは 4 週間、3 番目の月の長さは 5 週間です。
- **カスタム会計カレンダー**：毎年開始日と終了日が固定している会計カレンダータイプ。企業では、53 週 (うるう週) に設定されている年を独自に扱うこともできます。

カスタム会計カレンダータイプを除くすべてのカレンダータイプには、20 年 (2000 から 2020 年) の日付のディメンションがすでに生成されています。そのため、カレンダー四半期、4-4-5 または 5-4-4 のカレンダータイプを使用する企業では、2000 から 2020 年の範囲内の日付のデータの会計基準を分析できます。この範囲外の日付のディメンションでアクセスまたは結合されたデータを会計期間別およびカレンダー期間別に分析することはできません。

カスタム会計カレンダーを使用する企業では、Oracle CRM On Demand で定義された年の日付のディメンションのみの会計基準を分析できます。たとえば、2000 から 2010 年の会計カレンダーを定義する場合は、その 11 年間の会計基準のみ分析できます。作成日、開始日または終了日がこの範囲外のレコードは、日付のディメンションテーブルを使用してアクセスまたは結合されていないかぎり、Oracle CRM On Demand Answers のレポートに表示されます。

企業でカスタム会計カレンダーを使用するときは、次の点に注意してください。

- 会計カレンダータイプを標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダー (カレンダー四半期、4-4-5 モデル、5-4-4 モデル) からカスタム会計カレンダーに変更する場合、変更は即時に行われません。変更を完了するには、完全な ETL (抽出、変換およびロード) をリクエストする必要があります。
- 会計カレンダーを標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダーからカスタム会計カレンダーに変更する場合、カスタム会計カレンダーに定義されていない会計年度の時系列パイプラインスナップショットの分析を Oracle CRM On Demand Answers で行うことはできません。時系列のスナップショットを新しいカレンダー定義に合わせることはできません。
- 既存の年のカスタム会計カレンダー定義を変更する場合、完全な ETL が実行されるまで変更は反映されません。
- 新しい企業のカスタム会計カレンダー定義と既存の企業の新しい会計年度のカレンダー定義は、夜間の更新時に処理されます。
- 日付のディメンションの会計カレンダーコードフィールドを使用すると、標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダーで企業の会計カレンダー定義をデコードできます。ただし、カスタム会計カレンダーを使用している企業の場合、このコードの一貫性が保証されないため、正確なデコードができません。

- カスタム会計カレンダーを使用する企業では、会計カレンダー定義を入力する場合に、指定可能な最も古い年から開始し、会計年度の定義をギャップなく継続して入力する必要があります。必要に応じて過去の年のカレンダー定義を行うことはできますが、その際は、完全な ETL のリクエストが必要になります。

## レポートの管理

レポートを管理するには、次のタスクを実行します。

- [レポートフォルダの設定](#) 『724ページ』
- [共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#) 『726ページ』
- [レポートデータの確認](#) 『728ページ』
- [レポートの印刷](#) 『728ページ』
- [レポートの実行](#) 『729ページ』
- [レポートのダウンロード](#) 『731ページ』
- [レポートの削除](#) 『732ページ』
- [レポートの名前変更](#) 『733ページ』
- [レポートのコピーと移動](#) 『734ページ』

[カスタムレポートの管理] 権限が役割に含まれている場合は、次に示すその他の手順を実行できます。

- [Answers の概要 \(カスタムレポート\)](#) 『735ページ』
- [カスタムレポートの公開](#) 『962ページ』

### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [レポート](#) 『711ページ』

## レポートフォルダの設定

レポートフォルダを設定し、そのフォルダへのユーザー参照を制限できます。制限すると、特定のフォルダの表示を許可されたユーザーのみが、[レポートホームページ] でそのフォルダを表示できます。

レポートフォルダの一般的な設定手順は、次のとおりです。

- 1 フォルダおよびサブフォルダを作成します (Oracle CRM On Demand Answers)。
- 2 フォルダへのユーザー参照を割り当てます (Oracle CRM On Demand の管理ページから)。

ユーザー参照の設定方法については、「[共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#) 『726ページ』」を参照してください。

3 フォルダにレポートを挿入します (Oracle CRM On Demand Answers)。

注：この手順を行うには、ユーザーの役割に [カスタムレポートの管理] 権限が含まれている必要があります。

#### レポートフォルダを作成するには

- 1 Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックし Oracle CRM On Demand Answers を開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answers で、[分析を管理] をクリックします。
- 4 [分析を管理] ウィンドウで、次のオプションのうちの 1 つを選択します。
  - フォルダ (個人)。プライベートフォルダディレクトリに新しいフォルダを保存します。
  - 共有フォルダ。全社共有フォルダに新しいフォルダを保存します。

5 フォルダを別のフォルダのサブフォルダとして作成する場合は、親フォルダを開きます。

6 新規フォルダの作成

7 フォルダの名前と説明を入力します。

注：レポートのフォルダ名に使用できるのは、255 文字までです。255 文字を超える名前の共有レポートフォルダは、表示できません。

8 [フォルダを作成] をクリックします。

フォルダが作成されると、[レポートホームページ] に表示されます。[共有カスタム分析] フォルダへのアクセス権を持つすべてのユーザーが新しく作成される全社共有フォルダを表示できます。必要な場合は、ユーザーの役割を共有フォルダにリンクすることによって、共有フォルダへの参照を限定できます。どのユーザーの役割もこのフォルダにリンクされていない場合は、公開されたままになります。

マイフォルダに新規フォルダが作成されると、Oracle CRM On Demand の [レポート] タブからアクセスできる [分析 (個人)] フォルダに表示されます。このフォルダには個人レポートのみが含まれます。他のユーザーには表示されません。

詳細については、「[共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#)」『726 ページ の"[共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#)"参照』を参照してください。

#### フォルダの名前を変更するには

- 1 [分析を管理] ウィンドウで、名前を変更するフォルダの行を選択し、[名前変更] をクリックします。
- 2 新しい名前を入力します。
- 3 (推奨) [この項目の変更前の名前への参照を維持] を選択します。
- 4 [更新] をクリックします。

### フォルダを削除するには

- [分析を管理] ウィンドウで、削除するフォルダの行を選択して [削除] をクリックし、その操作を確認します。

### レポートフォルダにレポートを挿入するには

- 次の該当する操作を行います。
  - レポートを作成してフォルダに保存します。
  - 既存の保存されているレポートを、あるフォルダから別のフォルダにコピーまたは移動します。  
レポートのコピーおよび移動に関する詳細は、「[レポートのコピーと移動](#) 『734ページ』」を参照してください。

## 共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定

デフォルトでは、すべてのユーザーの役割に、各共有フォルダへの参照が含まれています。個々のフォルダに特定の役割を手動でリンクさせることによって、デフォルト設定を変更できます。ただし、ユーザーの役割をフォルダに手動でリンクさせると、**Oracle CRM On Demand** では、リンクさせた役割以外のすべてのユーザーの役割（管理者の役割を除く）がそのフォルダを参照できなくなります。したがって、参照が必要な役割には引き続き手動でリンクする必要があります。

サブフォルダのあるフォルダへ役割をリンクさせると、その役割はすべてのサブフォルダにもリンクします。これを変更するには、サブフォルダまで移動して、必要な変更を加えます。

管理者の役割には、常時、すべてのフォルダへの参照が含まれています。したがって、管理者の役割を手動でフォルダにリンクさせたり、フォルダから削除したりできません。管理者の役割をコピーしてカスタムの役割を作成した場合は、その役割がフォルダに対して手動でリンクされているか、リンクが削除されているかにかかわらず、すべてのフォルダへの常時参照を継承します。

**作業前の準備。** 次の手順を実行するには、[内容を管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### 共有レポートフォルダへのユーザーの参照を設定するには

- 1 **Oracle CRM On Demand** (**Oracle CRM On Demand Answers** ではなく) の任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [管理ホームページ] の [コンテンツ管理] セクションで、[コンテンツ管理] リンクをクリックします。
- 3 [コンテンツ管理] ページの [レポートフォルダ] セクションで、[共有カスタム分析] リンクをクリックします。  
[フォルダリスト] ページに、[共有カスタム分析] の親ページのすべてのサブフォルダが表示されます。

**注：** すべてのユーザーに [共有カスタム分析] のルートフォルダへの参照が設定されています。

- 4 フォルダを次のように選択します。
  - 参照を設定するフォルダが最上位フォルダの場合は、そのフォルダ名をクリックします。
  - 参照を設定するフォルダがサブフォルダの場合は、適切なフォルダに到達するまで、親フォルダの [サブフォルダ] リンクをクリックし、該当するフォルダ名をクリックします。

## 5 特定の役割にフォルダへの参照を付与するには

- a [フォルダ詳細] ページで、[役割を追加] をクリックします。
- b 各フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックしてユーザーの役割にリンクします。
- c [保存] をクリックします。

## 6 フォルダへの参照を付与していた役割を削除するには

- a [フォルダ詳細] ページで、その役割のレコードレベルメニューから [削除] を選択します。
- b フォルダから役割を削除することを確認します。

## 7 レポートフォルダへの参照をユーザーの役割から削除するには、[削除] をクリックします。

## 8 [保存] をクリックします。

**ヒント:** サブフォルダの参照を設定した場合は、[親フォルダ] フィールド内のフォルダ名をクリックすると、その親フォルダの [フォルダ詳細] ページに戻ることができます。

## 個人レポートの共有

ユーザーの [分析 (個人)] の個人レポートフォルダへの参照は、Oracle CRM On Demand セッションユーザーのみに限定されています。[分析 (個人)] フォルダには、ユーザーが作成し、個人用として保存したレポートが含まれています。[カスタムレポートの管理] 権限を持つユーザーは、個人レポートを [全社共有フォルダ] に保存すれば、ほかの人と共有できます。

### 個人レポートを共有するには

- 1 Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックし Oracle CRM On Demand Answers を開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answers で、[オープン分析] をクリックします。
- 4 [オープン分析] ダイアログボックスで、分析に移動して選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページで、[保存] をクリックします。
- 6 [分析を保存] ダイアログボックスで、[共有フォルダ] フォルダ内の保存先フォルダ ([全社共有フォルダ] など) を選択し、[OK] をクリックします。

## 組み込みレポートの共有と非表示について

組み込みレポートは、企業のすべてのユーザーに共有されます。

[分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] 権限では、共有組み込み分析を特定の役割のユーザーに表示するかどうかを管理します。ユーザーの役割の [分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] を有効にした場合

、すべての共有組み込み分析が「レポート」タブに表示されます。ユーザーの役割のこの権限を有効にしていない場合は、すべての組み込み分析が非表示になります。

特定の共有組み込みレポートを非表示にし、ほかのレポートは表示するには、[分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] をオフにします。クリアすると、すべての共有組み込みレポートが非表示になります。次に、特定の組み込みレポートを共有するには、**Oracle CRM On Demand Answers** に移動して共有するレポートを開き、[全社共有フォルダ] 内の共有フォルダに保存します。必要に応じて、共有フォルダの参照を設定してください。

**注：** [分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] 権限によって、組み込みレポートにアクセスできるかどうかが決まります。この権限が有効でない場合は、レポートのアクセス元の場所（「レポート」タブ、ホームページ、ダッシュボード、**Web** アプレット、**Web** タブなど）に関係なく、レポートが表示されず、エラーメッセージが表示される場合があります。

## レポートデータの確認

レポートデータは、リスト、テーブル、チャート、またはグラフで表示されます。多くのレポートでは、様々なカテゴリーを選択して、同じデータを別の観点から再構成できます。たとえば、最初取引先を地域ごとにグループ化して表示し、次に選択を変更して、同じデータを業種ごとにグループ化して表示できます。

リストと表の場合、**NULL** 値は空のフィールドとして表示されます。ただし、次の場合を除きます。

- 取引先 ID や担当者 ID などの ID フィールド。**NULL** 値は負の数値として表示されます。
- 取引先名、担当者氏名、顧客オブジェクト 1 の名前などのレコードタイプ名フィールド。**NULL** 値は「不特定」として表示されます。

チャートとグラフの場合は、各セグメントをドリルダウンして、そのセグメントを構成するレコードを表示することもできます。

相対数と絶対数を比較するために、多くのチャートレポートには、サポートされているデータ基準の表も表示されます。

### レポートの観点を変更するには

- ドロップダウンリストから別のカテゴリーを選択して、同じデータを別の観点から再構成します。

### チャートまたはグラフのセグメントを構成するレコードを表示するには

- チャート上で、円グラフまたは棒グラフのセグメントをクリックします。  
そのセグメントを構成する基になった商談、取引先、またはサービスリクエストのリストが表示されます。

## レポートの印刷

レポートは、「レポートホームページ」から印刷できます。また、「カスタムレポートの管理」権限が役割に含まれている場合は、**Oracle CRM On Demand Answers** から印刷することもできます。

**ヒント：** 横向きの印刷では、レポートの外観が調整されます。



### レポートホームページからレポートを印刷するには

- 1 Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、印刷するレポートのリンクをクリックします。
  - 組み込みレポートを印刷するには、[レポートホームページ] でレポートのリンクをクリックします。
  - カスタムレポートを印刷するには、[分析 (個人)] フォルダまたは共有分析フォルダをドリルダウンし、カスタムレポートのリンクをクリックします。
- 3 レポートページの下部までスクロールし、[プリンタフレンドリー] をクリックして、目的の形式に応じて **HTML** または **PDF** を選択します。  
レポートが別のウィンドウに表示されます。
- 4 レポートウィンドウのブラウザのメニューで、[ファイル]、[印刷] の順に選択します。
- 5 印刷ウィンドウで、適切な設定を選択し、レポートを印刷します。
- 6 レポートウィンドウを閉じます。

### Oracle CRM On Demand Answers からレポートを印刷するには

- 1 Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックし Oracle CRM On Demand Answers を開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answers ページで、[オープン分析] をクリックします。
- 4 [オープン分析] ダイアログボックスで、印刷する分析を探して選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページのタイトルバーで [プレビュー分析] をクリックします。
- 6 レポートの下部までスクロールし、[プリンタフレンドリー] をクリックして、**HTML** または **PDF** を選択します。  
レポートが別のウィンドウに表示されます。
- 7 レポートウィンドウのブラウザのメニューで、[ファイル]、[印刷] の順に選択します。
- 8 印刷ウィンドウで、適切な設定を選択し、レポートを印刷します。
- 9 レポートウィンドウを閉じます。

## レポートの実行

レポートは、アプリケーション内のさまざまなページで表示できますが、[レポートホームページ] からはすべての組み込みレポートと公開カスタムレポートにアクセスできます。

## レポートを実行するには

### 1 Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。

[レポートホームページ] では、レポートが次のカテゴリーにグループ化されます。

カテゴリー	説明
カスタムレポートおよび分析	社内のユーザーによって作成されるすべてのカスタムレポート。一部またはすべての従業員にリリースされるレポートは [共有カスタム分析]、個人レポートは [分析 (個人)] です。[分析をデザイン] リンクを使用してカスタムレポートを作成できるのは、[カスタムレポートの管理] 権限がある役割のユーザーのみです。
クイックリスト	インタラクティブ分析やグラフィカル分析ではなく、標準リストレポートで使用されるレポート。
パイプライン分析	セールス効果やチーム効果の評価に役立つレポート。
セールス効果	時系列パイプラインや現行パイプラインのトレンドと実績の評価に役立つレポート。
顧客	取引先や担当者の質と人口統計の評価に役立つレポート。
サービス	サービス組織の効果の評価に役立つレポート。
コミュニケーション	各ワークグループやプロジェクトに基づいた、Oracle Contact On Demand の使用に関する統計の評価に役立つレポート。  [コミュニケーション] セクションは、ユーザー役割にこのダッシュボードを表示する権限が含まれている場合に表示されます。
マーケティングの効果	キャンペーン活動や見込み客管理活動の効果の評価に役立つレポート。

### 2 [レポートホームページ] で、実行したい組み込みレポートのリンクをクリックするか、フォルダをドリルダウンして、実行したいカスタムレポートへのリンクをクリックします。

レポートページにレポート情報が表示されます。

### 3 レポートの内容に応じて、レポートページから次の操作を行うことができます。

- データを別の観点から表示するには、ドロップダウンリストから他のオプションを選択する。
- チャートまたはグラフ内のセグメントの正確な集計値を表示するには、セグメント上にポインタを置く。
- セグメントに属するレコードを表示するには、セグメントをクリックする。レコードのリストがデータとともに表示されます。
- レポートレベルでフィルターするには、[レポートレベル] ドロップダウンリストからオプションを選択します。

レポートレベル	説明
(全選択項目)	Oracle CRM On Demand Answers でセッションユーザーに表示されるすべてのユーザーが所有するデータに基づいてレポートを実行する。
0	セッションユーザーのみが所有するデータに基づいてレポートを実行する。
1	組織階層において、セッションユーザーの 1 レベル下のユーザー、および選択したレベルよ

レポートレベル	説明
	り上のすべてのレベルのユーザーが所有するデータに基づいてレポートを実行する。
2	組織階層において、セッションユーザーの 2 レベル下のユーザー、および選択したレベルより上のすべてのレベルのユーザーが所有するデータに基づいてレポートを実行する。

- レポートをダウンロードするには、レポートページの下部までスクロールし、[ダウンロード] をクリックします。適用するオプションを選択し、画面の指示に従ってレポートをダウンロードする。
- 現在のリアルタイムデータでレポートを更新する（利用できるレポートは限られる）には、ページの下部にある [更新] ボタンをクリックする。
- レポートを印刷するには、ページの下部にある [プリンタフレンドリー] リンクをクリックする。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レポート](#) 『711ページ』
- [レポートデータの確認](#) 『728ページ』

## レポートのダウンロード

レポートは、[レポートホームページ] からダウンロードできます。また、[カスタムレポートの管理] 権限が役割に含まれている場合は、Oracle CRM On Demand Answers からダウンロードすることもできます。

### レポートホームページからレポートをダウンロードするには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、ダウンロードするレポートのリンクをクリックします。
- 3 レポートページの下部までスクロールし、[ダウンロード] リンクをクリックして、ドロップダウンリストから次のいずれかのオプションを選択します。
  - Microsoft Excel (Excel 2002 以降) にダウンロードする
  - Excel 2000 にダウンロードする

**注：** Excel 2000 へのチャートのダウンロードはサポートされません。データのみダウンロードできます。

  - データ (.csv) をダウンロードする
  - データ (.txt) をダウンロードする
  - Web ページ (MHTML) をダウンロードする
- 4 画面の指示に従ってレポートをダウンロードします。

- 5 [レポートホームページに戻る] をクリックして、[レポートホームページ] に戻ります。

### Oracle CRM On Demand Answers からレポートをダウンロードするには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、[カスタムレポートおよび分析] セクションの [分析をデザイン] をクリックします。  
他の Oracle CRM On Demand ページからは独立したページに、Oracle CRM On Demand Answers が表示されます。
- 3 [既存の分析を開く] セクションから [オープン分析] をクリックします。
- 4 [オープン分析] ダイアログボックスで、ダウンロードする分析を探して選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページのタイトルバーで [プレビュー分析] をクリックします。
- 6 レポートの下部までスクロールし、[ダウンロード] リンクをクリックして、次のいずれかのオプションを選択します。
  - Microsoft Excel (Excel 2002 以降) にダウンロードする
  - Excel (2000) にダウンロードする
  - データ (.csv) をダウンロードする
  - データ (.txt) をダウンロードする
  - Web ページ (MHTML) をダウンロードする
- 7 画面の指示に従ってレポートをダウンロードします。
- 8 レポートの右上隅の [ウィンドウを閉じる] をクリックして、Oracle CRM On Demand Answers ページに戻ります。
- 9 Oracle CRM On Demand Answers ページの [ウィンドウを閉じる] ボタンをクリックして、[レポートホームページ] に戻ります。

### ダウンロードしたレポートのインポート

Excel 内で、[ファイル]、[開く] の順に選択してダウンロードしたレポートをインポートします。データが 1 つの列に表示される場合、その列を選択し、[データ]、[区切り位置] の順に選択します。Excel の一部のバージョンでは、ダウンロードしたファイルのアイコンを Windows エクスプローラでダブルクリックして、ダウンロードしたレポートをインポートすることもできます。Excel のバージョンとの互換性の詳細については、社内の IT サポートチームに問い合わせてください。

## レポートの削除

自分で作成したレポートは削除できます。他のユーザーが作成したレポートは削除できません。

### 作成したレポートを削除するには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、[カスタムレポートおよび分析] セクションの [分析をデザイン] をクリックします。
- 3 [Oracle CRM On Demand Answers] ページで、[分析を管理] セクションの [分析を管理] ボタンをクリックします。
- 4 [分析を管理] ウィンドウで、レポートが保存されているフォルダを選択します。
- 5 レポート行で、[削除] をクリックし、[はい] を選択して削除を確認します。
- 6 ページの上部にある [はじめに] をクリックして、[Answers の概要] ページに戻ります。

## レポートの名前変更

作成したレポートの名前を変更できます。自分で作成したレポートの名前は変更できますが、他のユーザーが作成したレポートの名前は変更できません。

### 作成したレポートの名前を変更するには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、[カスタムレポートおよび分析] セクションの [分析をデザイン] をクリックします。
- 3 [Oracle CRM On Demand Answers] ページで、[分析を管理] セクションの [分析を管理] ボタンをクリックします。
- 4 [分析を管理] ウィンドウで、名前を変更するレポートが保存されているフォルダを選択します。
- 5 レポート行で、[名前変更] をクリックします。
- 6 [名前] フィールドを更新します。
- 7 必要に応じて、[説明] フィールドを更新します（最大 2,000 文字の入力が可能）。  
公開レポートの場合は、[名前] フィールドと [説明] フィールドに入力したテキストがそのまま従業員の [レポートホームページ] に表示されます。
- 8 [更新] をクリックします。
- 9 ページの上部にある [はじめに] をクリックして、[Answers の概要] ページに戻ります。

## レポートのコピーと移動

次の 2 つの方法で、レポートをあるフォルダから別のフォルダにコピーできます。

- Oracle CRM On Demand Answers の [分析の作成と表示] ページでレポートを開き、別のフォルダに保存する方法

**注：**レポートをマイフォルダから共有フォルダにコピーする場合は、この方法を使用してください。

- Oracle CRM On Demand Answers の [分析を管理] ウィンドウでコピー/移動機能を使用する方法

**注：**レポートをマイフォルダから共有フォルダにコピーする場合は、この方法を使用しないでください。

Oracle CRM On Demand Answers の [分析を管理] ウィンドウでコピー/移動機能を使用して、レポートをあるフォルダから別のフォルダに移動することもできます。

次の手順では、レポートをマイフォルダから共有フォルダにコピーする方法について説明します。

### レポートをマイフォルダから共有フォルダにコピーするには

- 1 Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックし Oracle CRM On Demand Answers を開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answers で、[オープン分析] をクリックします。
- 4 [オープン分析] ダイアログボックスで、共有するレポートに移動して選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページで、[保存] をクリックします。
- 6 [分析を保存] ダイアログボックスで、レポートをコピーまたは移動するフォルダに移動します。
- 7 [OK] をクリックします。

次の手順では、レポートをあるフォルダから別のフォルダにコピーする方法について説明します。

### [分析を管理] ウィンドウを使用して、レポートをあるフォルダから別のフォルダにコピーするには

- 1 Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックし Oracle CRM On Demand Answers を開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answers で、[分析を管理] をクリックします。
- 4 [分析を管理] ウィンドウのフォルダ行で、[コピー/移動] をクリックします。
- 5 レポートディレクトリで、レポートをコピーまたは移動するフォルダを選択します。
- 6 [コピー] または [移動] をクリックします。

## Answers の概要（カスタムレポート）

注：カスタムレポートを作成するには、ユーザーの役割に [\[カスタムレポートの管理\]](#) 権限または [\[個人レポートの管理\]](#) 権限が含まれている必要があります。

[\[Answers の概要\]](#) ページには、次のアクションを実行するためのリンクがあります。

- **既存の分析を開く**：個人フォルダまたは共有フォルダに格納されている既存の分析を開くには、このリンクをクリックします。詳細は、「[レポートの管理](#) [『724ページ』](#)」を参照してください。
- **分析を管理**：既存の分析を削除したり、名前を変更するには、このリンクをクリックします。詳細は、「[レポートの管理](#) [『724ページ』](#)」を参照してください。
- **新規分析を作成**：このセクションには、カスタムレポートの基礎を形成するサブジェクトエリアへのリンクが含まれています。

### 新規分析の作成（カスタムレポート）

[\[新規分析を作成\]](#) セクションには、レポートで使用できる分析サブジェクトエリアとレポートサブジェクトエリアの 2 つのサブジェクトエリアがリストされます。ほとんどのレポートでは、単一のサブジェクトエリアのデータが使用されます。2 つのサブジェクトエリアのデータを使用してレポートを作成できますが、高度なタスクになります。

各サブジェクトエリアには、データフィールド（複数のディメンションに編成）とその関連基準が含まれています。

分析サブジェクトエリアでは、夜間にコンパイルされたデータが使用されます。これらのサブジェクトエリアには、通常、時系列データまたはトレンドデータがあるか、レポートサブジェクトエリアよりも複雑な計算式が含まれます。分析サブジェクトエリアで作成されたレポートでは、最後に更新された日時がページの下部に表示されます。初回のサインインの場合、最初の 24 時間は、時系列分析にデータが表示されません。

レポートサブジェクトエリアでは、リアルタイム分析が提供されます。これらのレポートのデータは、勤務時間中に変化する可能性があります。レポートサブジェクトエリアで作成されたレポートには [\[更新\]](#) ボタンがあるため、レポートをリアルタイムで更新できます。サブジェクトエリアの詳細は、「[レポートのサブジェクトエリアについて](#) [『740ページ』](#)」を参照してください。

**作業前の準備**：次の操作を実行します。

- 使用するデータがすでに組み込みレポートで使用されていないことを確認します。
- レポートおよびレポートレコードタイプの制限に注意します。詳細は、「[レポートの制限について](#) [『736ページ』](#)」を参照してください。
- カスタムレポートに関する情報を確認します。新しいフィールドを追加した場合は、レポートでこれらのカスタムフィールドを使用できます。フィールドの表示名を変更した場合、レポートでは新しい表示名が使用されます。ただし、取引先などのレコードタイプの名前を変更した場合、新しい名前はレポートには反映されません。

**注**：データのインポート時に新しいピックリスト値を追加するオプションを選択した場合、これらの新しいピックリスト値は 24 時間レポートに表示されないことがあります。そのため、新しいピックリスト値は、この時間中フィルターとして使用できない場合があります。

カスタムレポートを作成するには、分析サブジェクトエリアまたはレポートサブジェクトエリアのいずれかをクリックします。[Oracle CRM On Demand Answers](#) では、カスタムレポートの設定と動的分析の実行のプロセスが順に示されます。このプロセスは次の一般的な手順で構成されています。

#### 1 ステップ 1：条件の定義 [『884ページ』](#)

カラムとフィルターを設定します。レポートに含めるデータを特定するためのフィルターを追加します（オプションの手順ですが実行することをお勧めします）。フィルターにより、表示されるデータが限定され、データセットのサイズが減り、パフォーマンスの問題を回避できます。

### 2 ステップ 2: レイアウトの作成 『911ページ』

チャートまたはテーブルを追加して、データをグラフィカルに、または別の形式で表示します（オプション）。

### 3 ステップ 3: プロンプトの定義（オプション） 『957ページ』

ユーザーがレポートを実行するときに、フィルター値を指定できるようにするプロンプトを追加します。

### 4 ステップ 4: レポートのレビュー 『961ページ』

保存する前にレポート結果を表示します。

## カスタムレポートを作成するには

1 ページの上部にある [レポート] タブをクリックします。

2 [レポートホームページ] で、[カスタムレポートおよび分析] セクションの [分析をデザイン] リンクをクリックします。

他の Oracle CRM On Demand ページからは独立したページに、Oracle CRM On Demand Answers が表示されます。

3 分析サブジェクトエリアまたはレポートサブジェクトエリアをクリックします。

## レポートの制限について

レポートの制限事項を次の項に示します。

### カスタムオブジェクトのレポート作成

Oracle CRM On Demand Answers では、カスタムオブジェクトのレポート作成が包括的にサポートされます。カスタムオブジェクト 1、2、3 およびそれらと取引先、担当者、商談およびサービスリクエストとの多対多リレーションシップのレポートを、専用のサブジェクトエリアを使用して作成できます。カスタムオブジェクト 4-15 とカスタムオブジェクト 1、2、3 を含むその他の組み込みのオブジェクトとの間のリレーションシップのレポートを作成するには、高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用します。ただし、カスタムオブジェクトのレポート作成が現在サポートされているのは、リアルタイムサブジェクトエリアのみです。履歴サブジェクトエリアでは使用できません。

### 説明テキストの制限

レポートの説明テキストフィールドでは、印刷可能なテキストの文字数が次のように制限されています。

- 文字セットで 1 バイト文字を使用している場合は、バイトサイズの合計が 4,000 未満のときに最初の 2,000 文字が表示されます。



- 文字セットでマルチバイト文字を使用している場合は、バイトサイズの合計が 2,000 未満のときに最初の 1,000 文字が表示されます。

### 最大行数

表示可能な最大レコード数は次のとおりです。

- **テーブルビュー**。このビューで表示可能な最大レコード数は 10,000 です。この数で、ダウンロード可能な行数も制御されます。ただし、CSV ファイルまたはテキストファイルをダウンロードする場合は、65,000 行までサポートされます。
- **ピボットテーブルビュー**。このビューで表示可能な最大レコード数は 20,000 で、作成可能な最大セル数 (行×カラム) は 200,000 です。この制限では、除外されたカラムと非表示のカラムは考慮されていません。
- **ドロップダウンリスト**。ドロップダウンリストに表示可能な値の最大数は 1,000 です。この数には、フィルター条件およびレポートとダッシュボードのプロンプトのドロップダウンリストが含まれています。

### クエリー実行の時間制限

Oracle CRM On Demand Answers は、Oracle CRM On Demand のパフォーマンスとのバランスを保ちながら、クエリーとレポートに最適なパフォーマンスを実現します。長時間実行クエリーまたはリソース集中型クエリーが Oracle CRM On Demand Answers の全体的なパフォーマンスに及ぼす悪影響を最小限に抑えるために、リアルタイムレポートと時系列レポートの両方に対して時間制限が有効になっています。クエリーが時間制限を超えると、タイムアウトエラーメッセージが表示されます。Oracle CRM On Demand のインスタンスに適用可能な特定のタイムアウト制限については、カスタマーサポートにお問い合わせください。すべてのインスタンスは、最大のクエリー時間がレポート (リアルタイム) サブジェクトエリアでは 10 分、分析 (履歴) サブジェクトエリアでは 180 分を超えることができません。クエリー実行時間の最適化については、「[レポートのパフォーマンスについて](#) 『1003ページ』」および「[実績の最適化](#) 『1004ページ』」を参照してください。

### 複数選択ピックリスト

リアルタイムレポートサブジェクトエリアでは、複数選択ピックリスト (MSP) の値はサポートされていません。次のサブジェクトエリアの履歴サブジェクトエリアでは、これらの値がサポートされています。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 自動車ディーラー
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

### 複合分析でのカラムフィルタープロンプト

カラムフィルタープロンプトを使用すると、リクエスト内のカラムの一般的なフィルタリングを行うことができます。ただし、このカラムフィルタープロンプトは複合分析リクエストでは使用できません。

## ブックの表示

履歴サブジェクトエリアのブックセクタで選択したブックには、そのブックとサブブックに含まれるレコードが表示されます。履歴サブジェクトエリアでサブブックに含まれるレコードを除外することはできません。一方、リアルタイムレポートサブジェクトエリアでは、サブブックに関連付けられたレコードではなく、現在のブックに関連付けられたレコードのみ表示されます。

## 為替レート

企業で有効な通貨を複数指定している場合は、企業の管理者が各通貨の為替レートを設定する必要があります。為替レートの変更は、夜間の分析データの更新後にレポートに表示されます。単一の為替レートは毎月決定され、その月におけるすべてのトランザクションにそのレートが使用されます。

一部のレコードタイプには複数の日付フィールドが用意されています。対象の月の為替レートの決定に使用される日付フィールドは **1** つのみです。資産の通貨を変換する場合は、使用する月が [購入日] フィールドによって決定されます。商談の場合は、為替レートの有効日に最も近い商談クローズ日を使用されます。

## ローカライゼーションの設定

デフォルト言語を変更する場合は、新しく選択した言語でレポートの要素が表示されます。ただし、選択した言語に関係なく、レポートまたはダッシュボードのデータには企業のデフォルト言語が使用されます。

## 日付のサポート

Oracle CRM On Demand Answers では、カレンダー四半期または標準の会計カレンダーモデルを使用する企業は、**20** 年間（**2000** から **2020** 年）の日付のディメンション内の基準の日付分析を行うことができます。また、カスタム会計カレンダーを使用する企業は、Oracle CRM On Demand で定義された年のみの基準の日付分析を Oracle CRM On Demand Answers でサポートできます。この期間外に作成されたレコードも、日付のディメンション内で分析されていなければ表示可能です。

日付ディメンションは、分析（履歴）サブジェクトエリアでは、レポート（リアルタイム）サブジェクトエリアとは異なる方法で設定されます。分析サブジェクトエリアでは、日付ディメンションは **1** つのみ（標準）で、異なる日付を使用する基準セットが **1** つまたは複数あるため、これらの基準を必要な範囲内の任意の日付でレポートできます。レポートサブジェクトエリアでは、日付ディメンションは **1** つまたは複数（ロールプレイング）あり、基準セットが **1** つのみであるため、これらの基準を異なる日付ディメンションを使用して分析できます。

たとえば、**1** つの日付ディメンション（クローズ日）と **2** つの基準セットが含まれている商談履歴分析サブジェクトエリアがあるとします。デフォルトの基準セットである商談基準はクローズ日に基づいていますが、オープン日別に商談を分析できる商談の基準（開始日別）という別の基準セットもあります。一方、商談レポートサブジェクトエリアには、**2** つの日付ディメンション（オープン日およびクローズ日）と **1** つの基準セット（商談基準）があります。分析サブジェクトエリアの日付ディメンションを使用する利点は、必要な範囲内の任意の日付を使用して、**1** つのレポートで期間全体の様々な関連基準を分析できることです。

次の表に、分析サブジェクトエリアとレポートサブジェクトエリアの日付ディメンションの設定を示します。

特性	分析サブジェクトエリア	レポートサブジェクトエリア
日付ディメンション	<b>1</b> つ	<b>1</b> つまたは複数
基準セット	<b>1</b> つまたは複数	<b>1</b> つ

## 時間のサポート

レポートに表示される日時は企業のタイムゾーンで提供されるため、レポートを使用するすべてのユーザーが一貫したデータを表示できます。企業の管理者が [サブジェクトエリアのレポート作成に対するユーザータイムゾーンサポート] フィールドを有効にしている、このフィールドがユーザーのプロファイルで選択されている場合は、日時をユーザーのタイムゾーンで表示できます (レポートサブジェクトエリアのみ)。この設定を変更すると、対象のユーザーが表示するレポートのみに影響し、他のユーザーが表示するレポートには影響しません。レポートを共有すると、表示される日時情報が他のユーザーに表示される情報と異なる場合があります。

## ユーザー目標

活動、活動履歴、商談、商談履歴、商談製品、商談製品履歴の各サブジェクトエリアでのレポート作成には、ユーザー目標を使用できます。ユーザー目標のレポートを作成するときは、次の点に注意してください。

- ユーザー目標は、会計カレンダー定義に関連付けられています。会計カレンダー年で毎年 7 月 1 日から開始する 12 の期間が使用されている場合は、ユーザーの目標にもこの定義が使用されます。レポートでは、ユーザー目標の年度は会計年度の最終期間によって決定されます。たとえば、会計年度が 2011 年 6 月 30 日に終了する場合、ユーザー目標の 2011 年度は、2010 年 7 月 1 日から 2011 年 6 月 30 日になります。
- 企業で会計カレンダー定義を変更する場合は、ユーザーの目標値の四半期ごと、および毎年のロールアップで Oracle Contact On Demand と Oracle CRM On Demand Answers のユーザー目標を照合するときに、ユーザー目標を削除して再作成する必要があります。ただし、Oracle CRM On Demand Answers では、ユーザー目標と会計年度との関連付けは、引き続き会計年度の最終期が終了する年に基づいて行われます。
- ユーザー目標は、目標名、日付 (月またはそれより大きい単位)、およびユーザーで定義します。商談レベルでは定義されません。商談のディメンションフィールドを含む目標基準および商談基準のレポートを作成しようとすると、ODBC エラーが発生することがあります。また、定義済みのレベルまたは使用可能なレベルよりも低いディメンションオブジェクトレベルでユーザー目標のレポートを作成すると、ODBC エラーが発生することがあります。たとえば、ユーザー目標が月レベルで定義されるとします。この場合、日付レベルでレポートを作成しようとすると、ODBC エラーが発生することがあります。
- ユーザー目標基準は、ユーザーの表示に関係なく、常に [マネージャ表示] を使用して生成されます。そのため、企業の管理者でないユーザーの表示が [チーム表示] に設定されている場合、商談基準のレポートとともにユーザー目標のレポートを作成することはできません。
- 不適切なディメンションを含むユーザー目標基準のレポートを作成すると、ODBC エラーが発生することがあります。たとえば、ユーザー目標基準は商談履歴サブジェクトエリアの商談のディメンションでは定義されないため、商談のディメンションフィールドを含むユーザー目標および商談基準のレポートを作成しようとすると、ODBC エラーが発生することがあります。
- 特定の年に複数の目標を定義する場合、レポートに表示されるユーザー目標値は、その年のすべての目標タイプの集合です。その年の選択した目標タイプのユーザー目標値をレポートに表示する場合は、基準によるフィルター機能を使用する必要があります。たとえば、2009 会計年度の目標タイプがサービス目標とライセンス目標の 2 つである場合は、商談売上のレポートの作成時にサービス目標のみレポートに表示し、ユーザー目標値カラムでは次のフィルター基準式を使用します。

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

## レポートのサブジェクトエリアについて

[Answers の概要] ページには、サブジェクトエリアの 2 つのカテゴリ（分析とレポート）があります。分析カテゴリのサブジェクトエリアでは、毎夜更新されるデータに基づいて時系列で傾向分析を提示するレポートを生成できます。レポートカテゴリのサブジェクトエリアでは、最新データ分析とリアルタイム情報を提供します。

サブジェクトエリアは、特定のビジネス領域に合わせた情報または特定の参加者のニーズに合わせたレポートまたは分析を提示します。サブジェクトエリア名は、含まれる情報の種類に対応します（ディメンションオブジェクト（レコードタイプ）、ビジネスユーザーが分析しようとしているファクト基準など）。サブジェクトエリア名によって、この情報は各種のフォルダに編成分類されます。

### 分析サブジェクトエリア

次のトピックでは、ビジネスの目的、リレーションシップタイプ（1 対 1、1 対多、多対多など）および使用可能なディメンションと基準のリストを含む、各サブジェクトエリアについて詳しく説明します。

- [取引先住所](#) 『745ページ の"[取引先住所分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先と競合会社の履歴](#) 『746ページ の"[取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先とパートナーの履歴](#) 『749ページ の"[取引先とパートナーの履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先と関連取引先の履歴](#) 『751ページ の"[取引先と関連取引先の履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先担当者履歴](#) 『754ページ の"[取引先担当者履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先履歴](#) 『755ページ の"[取引先履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先チーム履歴](#) 『757ページ の"[取引先チーム履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [活動履歴](#) 『757ページ の"[活動履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [資産履歴](#) 『759ページ の"[資産履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [コール活動履歴](#) 『761ページ の"[コール活動履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [キャンペーン履歴](#) 『763ページ の"[キャンペーン履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [キャンペーン応答履歴](#) 『764ページ の"[キャンペーン応答履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者住所](#) 『766ページ の"[担当者住所分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者履歴](#) 『766ページ の"[担当者履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者関心事履歴](#) 『767ページ の"[担当者関心事履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者売上履歴](#) 『768ページ の"[担当者売上履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者チーム履歴](#) 『769ページ の"[担当者チーム履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引交渉登録履歴](#) 『770ページ の"[取引交渉登録履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のみ）
- [取引交渉登録製品売上履歴](#) 『772ページ の"[取引交渉登録製品売上履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のみ）
- [自動車ディーラー履歴](#) 『774ページ の"[自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』（Oracle CRM On Demand Automotive Edition のみ）

- [世帯履歴](#) 『775ページ の"[世帯履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition のみ)
- [見込み客履歴](#) 『778ページ の"[見込み客履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [MDF リクエスト履歴](#) 『779ページ の"[MDF リクエスト履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のみ)
- [医学教育イベント履歴](#) 『781ページ の"[医学教育イベント履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition のみ)
- [商談と競合会社の履歴](#) 『783ページ の"[商談と競合会社履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談とパートナーの履歴](#) 『785ページ の"[商談とパートナー履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談履歴](#) 『787ページ の"[商談履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談製品売上履歴](#) 『789ページ の"[商談製品売上履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [パートナー履歴](#) 『790ページ の"[パートナー履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のみ)
- [パイプライン履歴](#) 『792ページ の"[パイプライン履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [ポートフォリオ履歴](#) 『793ページ の"[ポートフォリオ履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition のみ)
- [製品履歴](#) 『795ページ の"[製品履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [セールスステージ履歴](#) 『796ページ の"[セールスステージ履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [サービスリクエスト履歴](#) 『797ページ の"[サービスリクエスト履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [特別価格製品履歴](#) 『799ページ の"[特別価格製品履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [使用状況追跡分析](#) 『801ページ の"[使用状況追跡分析サブジェクトエリア](#)"参照 』

## レポートサブジェクトエリア

次のトピックでは、ビジネスの目的、リレーションシップタイプ (1 対 1、1 対多、多対多など) および使用可能なディメンションと基準のリストを含む、各サブジェクトエリアについて詳しく説明します。

- [取引先売上](#) 『806ページ の"[取引先売上レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先](#) 『807ページ の"[取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [競合会社取引先](#) 『809ページ の"[取引先と競合会社レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [パートナー取引先](#) 『812ページ の"[取引先とパートナーレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先と関連取引先](#) 『815ページ の"[取引先と関連取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [活動](#) 『817ページ の"[活動レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [詳細カスタムオブジェクト](#) 『819ページ の"[詳細カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [アセスメント](#) 『831ページ の"[アセスメントレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [資産](#) 『834ページ の"[資産レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [ビジネス計画](#) 『836ページ の"[ビジネス計画レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』

- [キャンペーン](#) 『838ページ の"[キャンペーンレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者関係](#) 『840ページ の"[担当者関係レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者](#) 『841ページ の"[担当者レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 1 と取引先](#) 『842ページ の"[カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 1 と担当者](#) 『844ページ の"[カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 1 と商談](#) 『846ページ の"[カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 1 とサービスリクエスト](#) 『848ページ の"[カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 1 \(複数\)](#) 『850ページ の"[カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 2 と取引先](#) 『842ページ の"[カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 2 と担当者](#) 『844ページ の"[カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 2 と商談](#) 『846ページ の"[カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 2 とサービスリクエスト](#) 『848ページ の"[カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 2 \(複数\)](#) 『850ページ の"[カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 3 と取引先](#) 『842ページ の"[カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 3 と担当者](#) 『844ページ の"[カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 3 と商談](#) 『846ページ の"[カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 3 とサービスリクエスト](#) 『848ページ の"[カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [カスタムオブジェクト 3 \(複数\)](#) 『850ページ の"[カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [売上予想](#) 『852ページ の"[売上予想レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [世帯](#) 『857ページ の"[世帯レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition のみ)
- [見込み客](#) 『860ページ の"[見込み客レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談サブジェクトエリア](#) 『862ページ の"[商談レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談と競合会社](#) 『864ページ の"[商談と競合会社レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談とパートナー](#) 『866ページ の"[商談とパートナーレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談製品](#) 『868ページ の"[商談製品売上レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談チーム](#) 『870ページ の"[商談チームレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』
- [パートナー](#) 『870ページ の"[パートナーレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のみ)
- [パーソナライズコンテンツ配信](#) 『872ページ の"[パーソナライズコンテンツ配信レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』 (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition のみ)
- [サービスリクエスト](#) 『876ページ の"[サービスリクエストレポートサブジェクトエリア](#)"参照 』



■ [共有活動](#) 『877ページ の"[共有活動レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』

■ [車両](#) 『879ページ の"[車両レポートサブジェクトエリア](#)"参照 』

次の表では、Oracle CRM On Demand で使用されるサブジェクトエリアの 5 つのタイプについて説明します。

サブジェクトエリアのタイプ	説明
シンプル	<p>このサブジェクトエリアのタイプは、ドライビングレコードタイプのすべての基準を含む単一のファクトテーブルで構成されます。レポートは、常に納得できる結果を提供します。つまり、レポートに対して属性と基準のどのような組み合わせを選択しても、レポートは常に <b>Oracle CRM On Demand</b> のデータを反映する結果を返します。</p> <p>シンプルサブジェクトエリアは、単一の基準セットを使用してレポートを作成する場合に適しています。この場合は、トランザクションデータの詳細にドリルダウンできます。</p>
マルチファクト	<p>このタイプのサブジェクトエリアは、異なるディメンションレベルの 2 つ以上のファクトテーブルで構成されます。ファクトテーブルは、準拠（共有）されたディメンションによって結合されます。マルチファクトにより、結合ファクト分析を実行できます。</p> <p>すべてのディメンションにすべてのファクトテーブルとのリレーションシップがあるわけではありません。たとえば、目標基準テーブルには、所有ユーザー、目標、日付の各ディメンションのリレーションシップのみがあります。これらのディメンションは、ディメンションモデルの用語で適合ディメンションとも呼ばれます。マルチファクトサブジェクトエリアで、ディメンションから属性、ファクトから基準を選択し、相互に直接のリレーションシップがない場合、レポートは正しく動作しません。基準フィールドが空になるか、またはレポートにエラーが発生する場合があります。</p> <p>マルチファクトのサブジェクトエリアは、複数の関連する基準セットに関するレポートを作成する場合に適しています。</p>
概要	<p>このサブジェクトエリアタイプは、単一の概要ファクトテーブルで構成されます。このタイプでは、キーディメンションを使用して基準の概要分析を実行できます。これは、取引先レコードタイプなどの <b>Oracle CRM On Demand</b> の特定のディメンションまたはレコードタイプに関する概要情報を提供するので <i>概要</i> と呼ばれます。このサブジェクトエリアから、販売売上高、サービスリクエスト、活動、見込み客基準などのすべての CRM 機能に関する基準を取得できます。</p> <p>概要サブジェクトエリアは、他のディメンションを使用してこれらの基準を分析せずに、キーディメンションを使用して基準の概要を取得する場合に適しています。</p>
多対多 (M : M)	<p>このサブジェクトエリアタイプは、2 つのレコードタイプ間の多対多および 1 対多リレーションシップの両方を表します。このタイプには、ファクトテーブルを含めることもできますが、ファクトテーブルなしのサブジェクトエリアにすることもできます。</p> <p>カスタムオブジェクト 1 と取引先との 1 対多リレーションシップもこのサブジェクトエリアからレポートを作成できます。ただし、取引先とカスタムオブジェクト 1 の間の多対 1 リレーションシップのレポートを作成する場合は、このサブジェクトエリアを使用しないでください。シンプルデザインサブジェクトエリアであるカスタムオブジェクト 1 サブジェクトエリアを使用すると、すべての標準レコードタイプとカスタムオブジェクト 1 の間のすべての多対 1 リレーションシップのレポートを作成でき</p>

サブジェクトエリアのタイプ	説明
	ます。  多対多サブジェクトエリアは、複数のレコードタイプ間の多対多および 1 対多のリレーションシップに関するレポートを作成できる唯一のサブジェクトエリアです。
フェデレート	このサブジェクトエリアタイプでは、すべてのディメンションと基準のフォルダを単一のサブジェクトエリアに格納します。これによって、すべてのレコードタイプおよびその関連するレコードタイプに関するレポートを作成できるので、このサブジェクトエリアタイプに単一のドライビングレコードタイプはありません。新しいカスタムオブジェクト（カスタムオブジェクト 4-カスタムオブジェクト 12）とその他のレコードタイプ間の多対 1 と 1 対多の両方のリレーションシップに関するレポートを作成できますが、多対多リレーションシップのレポートは作成できません。  高度なカスタムオブジェクトのサブジェクトエリアは、このタイプに属している唯一のサブジェクトエリアです。このタイプは、カスタムオブジェクト 4-カスタムオブジェクト 15 とカスタムオブジェクト 1、2 および 3 を含む他の標準オブジェクト間のリレーションシップに関するレポートを作成できる唯一のサブジェクトエリアでもあります。このサブジェクトエリアを使用すると、多対多リレーションシップを除くすべての種類のリレーションシップに関するレポートを作成できます。

これまで説明したシンプル、マルチファクト、概要、および多対多の最初の 4 つのサブジェクトエリアは、標準のサブジェクトエリアです。5 番目のタイプのサブジェクトエリアは、新しいカスタムオブジェクトのためのフェデレートサブジェクトエリアです。

## 標準サブジェクトエリア

標準サブジェクトエリアは、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 を含む標準レコードタイプ間のリレーションシップに関するレポートを作成することを目的としています。標準レコードタイプおよびカスタムオブジェクト 1、2、および 3 では、次のリレーションシップが可能です。

- 1 対多
- 多対 1
- 多対多

Oracle CRM On Demand には、標準レコードタイプとその他のレコードタイプ間の多対 1 リレーションシップのレポートを作成できる専用サブジェクトエリアがあります。たとえば、商談サブジェクトエリアでは、商談レコードタイプとその他のレコードタイプのリレーションシップのレポートを作成できます。専用サブジェクトエリアでは、2 つのレコードタイプ間の多対多リレーションシップのレポートも作成できます。たとえば、商談とパートナー履歴サブジェクトエリアでは、商談レコードタイプとパートナーレコードタイプ間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。

## フェデレートサブジェクトエリア

フェデレートサブジェクトエリアタイプでは、カスタムオブジェクト 4 からカスタムオブジェクト 15 までとカスタムオブジェクト 1、2 および 3 を含む他の標準オブジェクトのレポートを作成できます。高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアは、このリリースに含まれるこのタイプの例外的なサブジェクトエリアで、カスタムオブジェクトとその関連オブジェクトのレポートを単一のサブジェクトエリアに結合します。

この方法によって、レコードタイプおよびその関連するレコードタイプにさらに完全な機能を提供します。単一のドライビングレコードタイプの概念はもはや適用されません。ドライビングレコードタイプが不足していると、レポートに常にデフォルト



ト基準を追加する必要があります。フェデレートサブジェクトエリアには単一のドライビングオブジェクトがないため、オブジェクト間のリレーションシップパスを選択するためにレポートに必ず基準を含める必要があります。フェデレート以外のサブジェクトエリアでは、リレーションシップは暗黙のファクト基準を使用してレポジトリにすでに定義されているので、基準を選択する必要はありません。

高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアでは、関連するすべてのレコードタイプの基準にアクセスできます。このサブジェクトエリアから、**Oracle CRM On Demand** のすべてのレコードタイプを含むすべての関連する基準に対する概要レポートを作成できます。

高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアでは、すべてのレコードタイプの **1 対多** と **多対多** のリレーションシップを表示するレポートを作成できます。多対多のデザインでは、**1 対多** リレーションシップに対するレポートを作成する場合は取引先とカスタムオブジェクト **1** サブジェクトエリアを使用し、他のレコードタイプとカスタムオブジェクト **1** の間の **1 対多** リレーションシップに対するレポートを作成する場合はカスタムオブジェクト **1** サブジェクトエリアを使用する必要があります。高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用すると、両方のタイプのリレーションシップにアクセスできます。ただし、このサブジェクトエリアで多対多のレポートは使用できません。

次の表では、新しいカスタムオブジェクトのサブジェクトエリアについて説明します。

サブジェクトエリアの名前	サブジェクトエリアのタイプ
カスタムオブジェクトサブジェクトエリア	
詳細カスタムオブジェクト	詳細またはフェデレート

## 分析におけるレコードタイプ名の変更

Oracle では、すべての標準レコードタイプに対する分析においてレコードタイプ名を変更できます。企業の管理者は **Oracle CRM On Demand** のレコードタイプの名前を変更できます。新しい名前は、**Oracle CRM On Demand** の分析パートに反映されます。名前が変更されたレコードタイプは、新しい名前でサブジェクトエリア、レポート、およびダッシュボードに表示されます。たとえば、企業の管理者が **Oracle CRM On Demand** で取引先レコードタイプ名を **医師** に変更すると、**取引先** という用語はすべての回答およびサブジェクトエリアで置き換えられます。サブジェクトエリア **取引先住所** は **医師住所** になります。サブジェクトエリア **取引先基準** は **医師基準** になります。ただし、レポート名とダッシュボード名に対するレコードタイプ名の変更は、現時点ではサポートされていません。

## Row\_ID とオブジェクト ID

サブジェクトエリア内の各レコードタイプ（取引先、活動、資産など）に対して、データベースの **Row\_ID** フィールドが **<object> ID** というフィールドにマップされます。たとえば、**[取引先 ID]**、**[見込み客 ID]**、**[サービスリクエスト ID]** のようになります。

## 取引先住所分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

## ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と住所との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。その他のサブジェクトエリアでは、取引先のプライマリ住所のレポートのみ作成できます。しかし、このサブジェクトエリアでは、取引先のすべての住所および複数の取引先で共有されている住所のレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには基準はありません。

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 住所

## 基準

なし

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

## ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と競合取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合会社のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先と競合取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも **1** つの競合取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。次の項目を含むレポートを作成する場合は、競合取引先のリレーションシップを定義する属性を使用できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース

- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先競合会社
- キャンペーン
- 日付
- 所有ユーザー
- 関係の担当者
- テリトリー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 取引先数
  - 商談あり取引先数
  - 活動数
  - 担当者数
  - 見込み客数
  - アーカイブ済み見込み客数
  - 確認済み見込み客数
  - 拒否済み見込み客数
  - 商談が成立した見込み客数 (定義: 商談が成立済みの見込み客数)
  - 不成立商談となった見込み客数

- 成約商談の見込み客数平均 (定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
- SR 数
- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- 商談数
- 成約数
- 見込売上
- 見込売上 (千単位)
- 平均見込売上
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SR クローズまでの平均日数
- SR クローズまでの平均分数
- 平均オープンサービスリクエスト期間 (分)
- 商談をクローズするまでの平均日数 (定義：商談をクローズするまでの合計日数を成約数で割った数字)
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 売上
- 売上 (千単位)
- 製品確定売上
- 平均売上
- 売上
- 製品売上 (千単位)
- 製品確定売上 (千単位)

## 使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの 1 つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴

## ■ 取引先と関連取引先の履歴

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

# 取引先とパートナーの履歴分析サブジェクトエリア

## 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

## ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先とパートナー取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つパートナーのディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先とパートナー取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも 1 つのパートナー取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先パートナー
- キャンペーン
- 日付

- 所有ユーザー
- 関係の担当者
- テリトリー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 取引先数
  - 商談あり取引先数
  - 活動数
  - 担当者数
  - 見込み客数
  - アーカイブ済み見込み客数
  - 確認済み見込み客数
  - 拒否済み見込み客数
  - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
  - 不成立商談となった見込み客数
  - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- SR 数
  - キャンセルされた SR 数
  - クローズした SR 数
  - オープン SR 数
  - 保留中の SR 数
  - 商談数
  - 成約数
  - 見込売上
  - 見込売上（千単位）
  - 平均見込売上
  - 平均オープン SR 期間
  - SR クローズまでの平均日数
  - SR クローズまでの平均分数

- 平均オープン SR 期間 (分)
- 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字)
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 売上
- 売上 (千単位)
- 製品確定売上
- 売上平均
- 売上
- 製品売上 (千単位)
- 製品確定売上 (千単位)

## 使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの 1 つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴
- 取引先と関連取引先の履歴

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先と関連取引先の履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と関連取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ関連取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべての関連取引先を表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先と関連取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも 1 つの関連取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。次の項目を含むレポートを作成する場合は、関連取引先のリレーションシップを定義する属性を使用できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバーズ
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 日付
- 所有ユーザー
- 関連取引先
- 関係の担当者
- テリトリー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 取引先数
  - 商談あり取引先数
  - 活動数
  - 担当者数
  - 見込み客数
  - アーカイブ済み見込み客数
  - 確認済み見込み客数



- 拒否済み見込み客数
- 商談が成立した見込み客数 (定義: 商談が成立済みの見込み客数)
- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数平均 (定義: 商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
- SR 数
- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- 商談数
- 成約数
- 見込売上
- 見込売上 (千単位)
- 平均見込売上
- 平均オープン SR 期間
- SR クローズまでの平均日数
- SR クローズまでの平均分数
- 平均オープン SR 期間 (分)
- 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字)
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 売上
- 売上 (千単位)
- 製品確定売上
- 売上平均
- 売上
- 製品売上 (千単位)
- 製品確定売上 (千単位)

## 使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの **1** つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴
- 取引先と関連取引先の履歴

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先担当者履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と担当者との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。レポートの作成が可能なのは、取引先に関連付けられているすべての担当者または複数の取引先で共有されている担当者です。担当者に関連付けられていない取引先または取引先にリンクされていない担当者のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには基準はありません。

### リレーションシップタイプ

多対多

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者

### 基準

なし

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアには、取引先に対する企業の重要な運用基準の概要が表示されます。取引先レコードタイプは、分析できるレコードタイプです。取引先レコードタイプを使用すると、次のような取引先実績に関する質問に回答できます。サービスクエストの数が最も多い企業はどこか?商談が最も多い企業はどこか?このサブジェクトエリアでは、基準を取引先、取引先テリトリー、日付の各ディメンション別に任意のレベルでグループ化およびロールアップできます。その他のビジネス分野に関するより詳細な分析を行うには、他のサブジェクトエリアを使用する必要があります。

### リレーションシップタイプ

概要

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 所有ユーザー
- 日付
- テリトリー

### 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 取引先数
  - 商談あり取引先数
  - 活動数
  - 担当者数
  - 見込み客数
  - アーカイブ済み見込み客数
  - 確認済み見込み客数

- 拒否済み見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- SR 数
- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- 商談数
- 成約数
- 見込売上
- 見込売上（千単位）
- 平均見込売上
- 平均オープン SR 期間
- SR クローズまでの平均日数
- SR クローズまでの平均分数
- 平均オープン SR 期間（分）
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 確定売上平均
- 売上
- 売上（千単位）
- 製品確定売上
- 売上平均
- 売上
- 製品売上（千単位）
- 製品確定売上（千単位）

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先チーム履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先とチームユーザーとの間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。Oracle CRM On Demand では取引先と様々なチームメンバーとの関連付けが可能なので、ユーザーがチームメンバーとして追加されているチームの中で、1 つまたはすべての取引先に関連付けられているすべてのチームメンバーのリストをこのサブジェクトエリアで作成できます。ユーザーに関連付けられていない取引先のレポートまたは取引先にリンクされていないユーザーのレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには基準はありません。

### リレーションシップタイプ

多対多

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- チームメンバー

### 基準

なし

### 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 活動履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、様々な活動基準を活動、取引先、商談、見込み客、キャンペーン、担当者、サービスリクエストおよび日付のディメンション別に分析できます。このサブジェクトエリアはこれらのレコードタイプに関連する個

々の活動イベントおよびインタラクションを表すため、このサブジェクトエリアのレベルは、使用可能なレベルの中で最も下になります。つまり、このサブジェクトエリアを指定する活動ファクトテーブルが最も大きいテーブルです。このサブジェクトエリアでは、最も多くの種類のディメンションを使用して活動基準のロールアップと分析を行うことができます。このサブジェクトエリアは2つ以上のファクトテーブルで構成されており、活動基準に関連するユーザー目標のレポートの作成が可能です。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 自動車ディーラー
- 見込み客
- 医学教育イベント
- 商談
- 所有ユーザー
- 目標
- サービスリクエスト

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 活動基準
  - 活動カスタム基準
  - 作成日順に並べ替えた活動基準
    - 活動数（作成日）
    - アポイント数（作成日）
    - クローズした活動数（作成日）
    - オープン活動数（作成日）
    - タスク数（作成日）

- 活動基準 (その他の日別)
  - アポイント数 (終了日)
  - アポイント数 (開始日)
  - タスク数 (締切日)
- 活動あり取引先数
- 活動数
- スケジュール済みアポイント数
- ダイアル済みコール数
- 到達済みコール数
- クローズした活動数
- オープン活動数
- 目標基準
  - 目標値

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

### ユーザーのタイムゾーン有効化フィールド

通常、分析サブジェクトエリアレポートに含まれるすべての時間には、企業のタイムゾーンが表示され、レポートを生成するユーザーに関係なく時間の情報の一貫性が保たれます。活動ディメンションには次のフィールドが含まれています。

- 終了時刻
- 終了時刻ユーザータイムゾーン
- 開始時刻
- 開始時刻ユーザータイムゾーン

〔終了時刻〕フィールドと〔開始時刻〕フィールドでは、活動時間が企業のタイムゾーンでレポートされます。〔終了時刻ユーザータイムゾーン〕フィールドと〔開始時刻ユーザータイムゾーン〕フィールドでは、情報は標準フィールドと同じですが、ユーザーの地域のタイムゾーンでレポートされます。

## 資産履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

## ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、資産、製品、ユーザーの各ディメンション別に資産基準を分析できます。また、顧客または企業に販売された資産および製品を追跡できます。このサブジェクトエリアは、関連付けられている取引先レコードの表示に基づいて資産レコードが表示されるまれなサブジェクトエリアの **1** つです。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産
- 日付
- 所有ユーザー
- 製品カテゴリー
- 製品

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 資産基準
  - 資産基準（購入日別）
    - 資産数
    - 購入価格
    - 数量
    - 平均購入価格
    - 平均数量
  - 資産基準（出荷日別）
    - 資産数
    - 購入価格
    - 数量
    - 平均購入価格
    - 平均数量
  - 資産数
  - 購入価格



- 数量
- 平均購入価格
- 平均数量

## 使用上の注意

資産基準は、所有ユーザーディメンション別に分析できます。取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## コール活動履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

コール活動履歴サブジェクトエリアを使用すると、販売管理者とセールス要員は、コール活動のデータを取引先、担当者、活動、所有者、製品、製品カテゴリおよび日付別に分析できます。活動履歴サブジェクトエリアとは異なり、コール活動履歴サブジェクトエリアの基準は、製品詳細、提供サンプルおよび提供プロモーションアイテムを含む、活動に関連するライフサイエンスレコードタイプに基づいています。つまり、関連するこれらの 1 つ以上の子レコードタイプのレコードがない活動のレポートを、このサブジェクトエリアを使用して作成できます。このサブジェクトエリアに含まれる基準は次のとおりです。

- コール数
- 提供サンプルのコール数
- 提供プロモーションアイテムのコール数

製品カテゴリディメンションを使用すると、ブランド、サブマーケット、マーケットなど、様々なレベルの製品の階層についてコール活動の基準をまとめることができます。

### リレーションシップタイプ

サンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- コール活動
- キャンペーン

- 商談
- 製品カテゴリー
- 製品
- 所有ユーザー
- 製品詳細
- 提供サンプル

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- コール活動基準
  - 製品詳細カスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き数値
  - 提供サンプルカスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き数値
- 取引先数
- 製品別詳細のコール数
- 製品詳細のコール数
- コール数
- 提供プロモーションアイテムのコール数
- 提供サンプルのコール数
- 担当者数
- 提供プロモーションアイテム数
- 提供サンプル数

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## キャンペーン履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアでは、キャンペーンの総合分析をキャンペーン、ユーザーおよび日付のディメンション別に行うことができます。また、キャンペーン結果、実績および投資対効果（ROI）を分析できます。このサブジェクトエリアには、キャンペーンの目標の達成および今後の効果的なキャンペーンの実施における問題の解決に役立つ基準が含まれています。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- キャンペーン
- 所有ユーザー
- 日付

### 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 基準
  - キャンペーン数
  - アクティブなキャンペーン数
  - 完了キャンペーン数
  - 予定キャンペーン数
  - 見込み客数
  - 商談数
  - 成約数
  - キャンペーンの取引先数
  - キャンペーンの担当者数
  - 予算の割合（定義：コストに 100 を掛けて予算計上済みコストで割った数字）
  - 見込み客目標の達成率（定義：見込み客数に 100 を掛けて見込み客目標数で割った数字）

- 売上目標達成率（定義：確定売上に 10 を掛けて売上目標で割った数字）
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 見込み客から商談に変更するまでの平均日数（定義：見込み客の作成日から見込み客の変更日までの日数を、商談に変更された見込み客数で割った数字）
- クローズしたセールスごとの費用（定義：費用を成約数で割った数字）
- クローズしたセールスごとの費用平均（定義：平均費用を成約数で割った数字）
- 見込み客 1 件当たりの費用（定義：費用を見込み客数で割った数字）
- 見込み客 1 件当たりの費用平均（定義：平均費用を見込み客数で割った数字）
- 見込み客変更率（定義：顧客になった見込み客の割合）
- 売上
- 確定売上
- 確定売上平均
- 商談成約率（定義：成約した商談数を、成約した商談と不成約の商談の合計数で割った数字）
- 投資対効果（ROI）

## 使用上の注意

なし

## キャンペーン応答履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、キャンペーン応答データを分析できます。これは、キャンペーンサブジェクトエリアを補足するサブジェクトエリアであり、キャンペーンの実績データが表示されます。企業は、次のような質問に回答することによって、キャンペーンに対する応答を分析できます。何名がキャンペーンの提供を受けたか?そのうち何名が応答したか?どのように応答したか?応答までにどのくらいの時間がかかったかなどの質問に回答することによって、キャンペーンに対する応答を分析できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- キャンペーン受取人
- キャンペーン応答
- 日付

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 基準
  - 受取人の数。この基準は、[キャンペーン受取人] フィールドに基づいています。
  - ハードバウンスの数。この基準は、[アドレスの移動]、[不正なアドレス]、および [不正な送信者] 応答タイプに基づいています。
  - ソフトバウンスの数。この基準は、[メールボックスの問題]、[システムの問題]、[ネットワークの問題]、[プロトコルの問題]、[セキュリティの問題]、[大きすぎるメッセージ]、[休暇]、および [最終手段] 応答タイプに基づいています。
  - 応答者数。この基準は、配信状況に基づいています。
  - 応答数。この基準は、配信状況に基づいています。
  - 応答中の数。この基準は、[メッセージ開封済み] 応答タイプに基づいています。
  - クリックされた回数。この基準は、[クリックスルー] 応答タイプに基づいています。
  - オプトインの数。この基準は、[リストにオプトイン] 応答タイプに基づいています。
  - オプトアウトの数。この基準は、[リストからオプトアウト] 応答タイプに基づいています。
  - グローバルオプトインの数。この基準は、[グローバルオプトイン] 応答タイプに基づいています。
  - グローバルオプトアウトの数。この基準は、[グローバルオプトアウト] 応答タイプに基づいています。
  - 応答までの平均日数。この基準は、配信状況に基づいています。

## 使用上の注意

キャンペーン応答基準は、配信状況または応答タイプに基づいています。たとえば、ハードバウンスの数は、ハードバウンスに配信状況がある場合でも、配信状況ではなく応答タイプに基づいています。

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 担当者住所分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者と住所との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。他のサブジェクトエリアでは、担当者のプライマリ住所のレポート作成のみ可能です。しかし、このサブジェクトエリアでは、担当者のすべての住所および複数の担当者で共有されている住所のレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには、ファクトテーブルと基準はありません。

### リレーションシップタイプ

多対多

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 住所

### 基準

なし

### 使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 担当者履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者の基準のレポートを担当者、取引先、キャンペーン、所有ユーザーおよび日付のディメンション別に作成できます。このサブジェクトエリアの詳細レベルは、**Oracle CRM On Demand** で作成された担当者につき 1 行です。このサブジェクトエリアを使用すると、次のような質問にすぐに回答できます。担当数が最も多い上位

10 位までの従業員は誰か? 担当者がいない取引先はどれか? 担当者別で最も規模の大きいキャンペーンはどれか? 特定の担当者が獲得した見込み顧客は何件かという質問にすぐに回答できます。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 所有ユーザー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者基準
  - クライアント数
  - 担当者数
  - 見込み顧客数

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 担当者関心事履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

担当者関心事履歴分析サブジェクトエリアを使用すると、担当者のディメンションの担当者の関心事に関するレポートを生成できます。アドバイザーとそのマネージャは、このレポートを使用して顧客の関心事や趣味を判断し、それを基に顧客が喜ぶギフトを選ぶことができます。また、この情報を利用して、ゴルフトーナメントなどの感謝イベントを開催することもできま

す。この方法により、アドバイザーは顧客との関係を深めることができ、顧客の友人や家族との面識もできます。このようなイベントによって新しいビジネスの可能性が広がります。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 所有ユーザー
- 日付
- 担当者の関心事

### 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者の関心事基準
  - 担当者の関心事数

### 使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 担当者売上履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

担当者売上履歴サブジェクトエリアを使用すると、製品売上データを担当者、製品、製品カテゴリー、所有者および日付別に分析できます。このサブジェクトエリアに含まれる基準は次のとおりです。

- 製品数
- 平均製品数
- 売上平均



このサブジェクトエリアでは、様々なタイプの経時的な製品売上（予想売上と実際の売上との比較など）を表示するレポートを作成できます。この比較により、担当者別の製品の売上見込と売上に関する理解を深めることができます。製品カテゴリディメンションを使用すると、ブランド、サブマーケット、マーケットなど、様々なレベルの製品の階層について担当者売上の基準をまとめることができます。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 製品カテゴリ
- 製品
- 担当者売上
- 日付
- 所有ユーザー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者売上基準
  - 平均製品数
  - 製品数
  - 売上平均

## 使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 担当者チーム履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

## ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者とチームメンバーとの間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには、ユーザーがチームメンバーとして追加されているチームの中で、1人またはすべての担当者に関連付けられているすべてのチームメンバーを一覧表示できます。ユーザーに関連付けられていない担当者または担当者にリンクされていないユーザーのレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには、ファクトテーブルと基準はありません。

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- チームメンバー

## 基準

なし

## 使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引交渉登録履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のみで使用できます。

## ビジネスの目的

取引交渉登録レポートサブジェクトエリアには、パートナーによる取引交渉登録の使用方法および取引交渉登録がビジネスに及ぼす影響に関する情報が表示されます。たとえば、次のような処理が可能です。

- 取引交渉登録から予想売上高を表示するレポートの作成。
- 取引交渉登録の承認にかかる平均日数の特定。
- 登録済みの案件の割合の特定。
- 新規商談につながった取引交渉登録数のレポート作成。
- 取引交渉登録の平均有効期間の特定。

- 取引交渉登録からの四半期ごとの売上の変化のレポート作成。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 関連顧客
- 関連商談
- 担当者
- 日付
- 取引交渉登録
- 最終承認者
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先

## 非クローズ日基準

次の基準は、登録のクローズ日に基づく基準ではありません。

- 取引交渉登録基準
  - 取引交渉登録カスタム基準
  - 取引交渉登録数
  - 商談あり取引交渉登録数
  - 商談なし取引交渉登録数
  - 新規商談の取引交渉登録数
  - 既存顧客の取引交渉登録数
  - 新規顧客の取引交渉登録数
  - 商談が成立した取引交渉登録数
  - 承認保留中の取引交渉登録数
  - 承認済みの取引交渉登録数
  - 期限切れの取引交渉登録数
  - 承認保留日数
  - 承認までの平均日数
  - 平均有効期間 (日数)

- 承認済み取引交渉登録率
- 却下取引交渉登録率
- 戻り済み取引交渉登録率
- 商談に変更された取引交渉登録率
- 成約取引交渉登録数

## クローズ日基準

次の基準は、登録のクローズ日に基づいています。

- 取引交渉登録基準
  - オープン取引交渉登録上の取引サイズ合計
  - オープン取引交渉登録上の平均取引サイズ合計
  - 取引交渉登録からの売上合計
  - 取引交渉登録からの平均売上合計
  - 取引交渉登録からの前四半期の売上合計
  - 取引交渉登録からの前四半期の平均売上合計

## 使用上の注意

関連担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引交渉登録製品売上履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

取引交渉登録製品売上履歴サブジェクトエリアでは、取引交渉登録明細項目に基づいてトレンドおよび傾向を確認できます。中心となるディメンション属性を使用して、取引交渉登録製品売上基準に関する基本的なクエリーを作成できます。次のような質問に回答できます。

- 単一の取引交渉登録の単一の製品で予想される最大売上はどの程度ですか？
- オープン取引交渉登録のみを考慮した場合、（売上レコードから計算される）各取引交渉登録の平均売上はどの程度ですか？
- （承認状況に関係なく）すべての取引交渉登録で参照される一意の製品の数はいくつ？
- すべてのオープン取引交渉登録で、合計数量別、売上合計別、発生別、各取引交渉登録の平均数量別、または各取引交渉登録の平均売上別の上位製品はどれですか？

- 数量がゼロまたは null、あるいは価格がゼロまたは null である製品売上明細項目が 1 つでもあるすべてのオープン取引交渉登録をリストします。
- 前四半期について、数量別、売上別、発生別、取引交渉登録ごとの平均数量別、または各取引交渉登録の平均売上別の上位製品はどれですか？

## リレーションシップタイプ

1 対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 関連担当者
- 関連顧客
- 関連商談
- 日付 (取引交渉登録のクローズ日に基づく)
- 取引交渉登録
- 取引交渉登録製品売上
- 主要パートナー取引先 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用可能)
- 製品
- 製品カテゴリー

## 基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引交渉登録製品売上基準
  - 取引交渉登録製品売上カスタム基準
    - 平均インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き数値
    - インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
  - 製品数
  - 商談なし取引交渉登録の製品数
  - オープン取引交渉登録の製品数
  - 商談なし取引交渉登録の平均製品数
  - オープン取引交渉登録の平均製品数

- 平均価格
- 平均数量
- 前四半期の平均売上合計
- 売上平均
- 商談なし取引交渉登録の平均数量合計
- オープン取引交渉登録の平均数量合計
- 商談なし取引交渉登録の平均売上合計
- オープン取引交渉登録の平均売上合計
- 平均製品数（取引交渉登録別）
- 前四半期の売上合計
- 前四半期の売上合計（千単位）
- 合計数量
- 合計数量（千単位）
- 商談なし取引交渉登録の数量合計
- オープン取引交渉登録の数量合計
- 売上合計
- 売上合計（千単位）
- 商談なし取引交渉登録の売上合計
- 商談なし取引交渉登録の売上合計（千単位）
- オープン取引交渉登録の売上合計
- オープン取引交渉登録の売上合計（千単位）
- 主要パートナー取引先

## 使用上の注意

なし

## 自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Automotive Edition のみで使用できます。

## ビジネス上の目的

自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリアでは、サービスリクエストおよび活動の観点から自動車ディーラー履歴を分析する機能を使用できます。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 自動車ディーラー
- 所有ユーザー
- 日付

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 自動車ディーラー基準
  - 自動車ディーラーカスタム基準
  - 自動車ディーラー数
  - サービスリクエスト数
  - 活動数
  - オープン活動数
  - クローズした活動数

## 使用上の注意

なし

## 世帯履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Financial Services Edition のみで使用できます。

## ビジネスの目的

世帯履歴分析サブジェクトエリアでは、[担当者] ディメンションの世帯に関するレポートを生成する機能を使用できます。このレポートで、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- どの顧客がどの世帯に属しますか?
- 取引記録では、世帯資産は顧客間でどのように分配されていますか?
- 総資産価値が最高の世帯はどの世帯ですか?

世帯レポートとポートフォリオレポートを組み合わせることで顧客を世帯メンバーとして認識することにより、顧客サービスを向上させることができます。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 世帯
- 世帯担当者

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 世帯基準
  - 世帯資産合計
    - 世帯資産合計
    - 平均世帯資産合計
  - 世帯の経費総額
    - 世帯の経費総額
    - 世帯の平均経費総額
  - 世帯の総収入
    - 世帯の総収入
    - 世帯の平均総収入
  - 世帯の負債合計
    - 世帯の負債合計
    - 世帯の平均負債合計
  - 世帯の総純資産



- 世帯の総純資産
- 世帯の平均総純資産
- 担当者の資産合計
  - 総資産
  - 平均総資産
- 担当者の経費総額
  - 経費総額
  - 平均経費総額
- 担当者の総収入
  - 総収入
  - 平均総収入
- 担当者の負債合計
  - 負債合計
  - 平均負債合計
- 担当者総純資産
  - 総純資産
  - 平均総純資産
- 世帯カスタム基準
- ロールアップ担当者数
- ロールアップサービスリクエスト数
- ロールアップ見込み客数
- 担当者数
- 担当者サービスリクエスト数
- 担当者見込み客数
- 世帯数

## 使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 見込み客履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、担当者、日付、見込み客、商談、所有ユーザー、主要パートナー取引先別に見込み客基準を分析できます。このサブジェクトエリアには、見込み客に関連する信憑性、見込み客変更および売上を分析する基準を表すレコードタイプが含まれています。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用可能）

### 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 見込み客基準
  - アーカイブ済み見込み客数
  - 見込み客数
  - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
  - 不成立商談となった見込み客数
  - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）

- 新規商談数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- 成約数
- 見込み客変換までの平均日数 (定義: 見込み客の作成日から見込み客の変換日までの日数を商談に変換された見込み客数で割った値)
- 見込み客フォローアップの平均日数
- 見込み客の確定売上
- 見込み客の予想売上
- 見込み客の商談売上
- 予想売上

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## MDF リクエスト履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用できます。

### ビジネス上の目的

市場開発資金 (MDF) を利用して、ブランド所有者はパートナーに体系的な方法でマーケティング資金を提供できます。これにより、パートナーはブランド所有者の製品の特定地域での販売やブランドのマーケティングを行うことができます。パートナーは MDF リクエストを利用してマーケティング活動資金の事前承認を要求します。ブランド所有者によって MDF リクエストが承認されると、パートナーは MDF 請求を送信することによって、マーケティング活動を実施した際に出費した資金の返金を事前承認された範囲で受けることができます。

ブランド所有者がマーケティングやチャネル営業に協力するためには、各パートナーおよびクォーターの MDF リクエストに関する基準と情報が必要です。MDF リクエスト履歴分析サブジェクトエリアでは、ブランド所有者が MDF の予算を管理し、活動に割り当てた資金から最大限の利益を得るために必要な情報を参照できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 主要パートナー取引先
- キャンペーン
- MDF リクエスト
- 日付
- 所有ユーザー
- 承認者

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- **MDF リクエスト基準**
  - MDF リクエストカスタム基準
  - MDF リクエスト指標（提出日別）
    - MDF リクエスト数
    - 要求済み金額
    - 要求済み平均金額
    - 事前承認金額
    - 事前承認平均金額
    - 要求済み請求額合計
    - 要求済み平均請求額合計
    - 承認済み請求額合計
    - 承認済み平均請求額合計
- **MDF リクエスト数**
- 要求済み金額
- 要求済み平均金額
- 事前承認金額
- 事前承認平均金額
- 前四半期の要求済み金額
- 前四半期の要求済み平均金額
- 前四半期の事前承認金額
- 前四半期の事前承認平均金額
- 要求済み請求額合計
- 要求済み平均請求額合計
- 承認済み請求額合計

- 承認済み平均請求額合計
- 前四半期の要求済み請求額合計
- 前四半期の要求済み平均請求額合計
- 前四半期の承認済み請求額合計
- 前四半期の承認済み平均請求額合計
- 承認保留中の MDF リクエスト数
- 承認保留要求済み金額
- 送信された MDF リクエスト数
- 承認された MDF リクエスト数
- 拒否された MDF リクエスト数
- 返された MDF リクエスト数
- キャンセルされた MDF リクエスト数
- 期限切れ MDF リクエスト数
- 送信された MDF 請求数
- 承認された MDF 請求数
- 拒否された MDF 請求数
- 承認された MDF リクエストの割合
- 期限切れ MDF リクエストの割合
- 拒否された MDF リクエストの割合
- 返された MDF リクエストの割合
- 承認保留日数
- 承認までの日数
- 平均承認保留日数
- 承認までの平均日数

## 使用上の注意

企業が MDF リクエストの表示名をカスタム名に変更すると、そのカスタム名が Oracle CRM On Demand Answers に表示されます。

## 医学教育イベント履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition のみで使用できます。

## ビジネス上の目的

医学教育イベントには、医師または医療関係者が参加する任意のタイプのプロモーションまたは教育イベントを指定できます。企業の観点からは、医学教育イベントには次のタイプがあります。

- **営業員レベル**：管理者または 1 人以上の営業員によって実行されるイベント。
- **企業または全国レベル**：特定の医療関係者グループを対象にした全国のトレーニングイベントまたはミーティング。

全国レベルで特定の製品または期間のイベントを計画し、地域、地区、または営業員ごとにリソースを割り当てることができます。製薬会社が営業やマーケティング活動に協力するためには、医学イベントに関する基準と情報が必要です。準拠に役立つ情報を提供するレポートにより、予算を管理し、予算からの逸脱を少なくする、またはなくすことができます。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 医学教育イベント
- 招待者
- 製品カテゴリー
- 製品
- 日付
- 所有ユーザー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 医学教育基準
  - 招待者数
  - 医学教育イベント数
  - 医学教育イベント費用
    - (定義：医学教育イベントに関連するすべての出席者を対象とした、完了した活動の費用)
  - 医学教育イベント予算
    - イベント予算はディメンションに起因する基準です。医学教育ディメンションを使用した場合にのみ、基準はディメンションのフィールド値の合計になります。その他のディメンション（特に招待者）を使用した場合、基準はディメンションのフィールド値の最大値として計算されます。
  - 予算剰余/不足
    - (定義：イベント予算とイベント費用の差異)

## 使用上の注意

企業が医学教育イベントの表示名をカスタム名に変更すると、そのカスタム名が Oracle CRM On Demand Answers に表示されます。

## 商談と競合会社履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と競合取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは、商談サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、商談レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。商談と競合取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1 つ以上の競合取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、競合取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

### リレーションシップタイプ

多対多

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 日付
- 商談

- 商談競合会社
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 関係の担当者
- テリトリー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
  - 商談カスタム基準
  - 商談の基準（開始日別）
    - オープン商談数
    - 商談数
    - 商談あり担当者数
    - 確定売上
    - 予想売上
    - 売上
    - フェーズの平均日数
    - 成約数
    - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
    - 平均セールスサイクル
    - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
    - 商談不成約率
  - 売上
  - 予想売上
  - 確定売上
  - 商談数
  - オープン商談数
  - 商談あり担当者数
  - 成約数
  - フェーズの平均日数
  - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
  - 平均セールスサイクル



- 商談成約率 (定義: 成約商談総数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値)
- 商談不成約率
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の確定売上

## 使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 商談とパートナー履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談とパートナー取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは、商談サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、商談レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つパートナー取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。商談とパートナー取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1 つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

### リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 日付
- 商談
- 商談パートナー
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 関係の担当者
- テリトリー

## 基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 商談基準
  - 商談カスタム基準
  - 商談の基準（開始日別）
    - オープン商談数
    - 商談数
    - 商談あり担当者数
    - 確定売上
    - 予想売上
    - 売上
    - フェーズの平均日数
    - 成約数
    - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
    - 平均セールスサイクル
    - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
    - 商談不成約率
- 売上
- 予想売上
- 確定売上

- 商談数
- オープン商談数
- 商談あり担当者数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- 平均取引サイズ (定義: ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ)
- 平均セールスサイクル
- 商談成約率 (定義: 成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値)
- 商談不成約率
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の確定売上

## 使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 商談履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、テリトリー、キャンペーン、担当者、所有者、日付の各ディメンション別に商談を分析できます。このサブジェクトエリアは複数の要素テーブルで構成され、商談と目標の基準を含んでいます。商談基準は、サブジェクトエリアの最も低いレベルの詳細に定義されます。すべてのディメンションの基準を分析できます。ただし、目標基準は詳細レベルが最小ではないため、分析できるディメンションは日付 (月)、目標、所有者に限られます。

### リレーションシップタイプ

マルチファクト

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー

- キャンペーン
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 主要パートナー取引先
- 目標
- テリトリー

## 基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

### ■ 商談基準

商談カスタム基準

- 商談の基準（開始日別）
  - オープン商談数
  - 商談数
  - 商談あり担当者数
  - 確定売上
  - 予想売上
  - 売上
  - フェーズの平均日数
  - 成約数
  - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
  - 平均セールスサイクル
  - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
  - 商談不成約率
- 売上
- 予想売上
- 確定売上
- 商談数
- オープン商談数
- 商談あり担当者数
- 成約数

- フェーズの平均日数
- 平均取引サイズ (定義: ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ)
- 平均セールスサイクル
- 商談成約率 (定義: 成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値)
- 商談不成約率
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の確定売上
- 目標基準
  - 目標値

## 使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 商談製品売上履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、パートナー、キャンペーン、商談、商談プロダクト、所有ユーザー、製品、製品カテゴリー別に商談製品売上を分析できます。各反復製品売上レコードは開始日が異なる可能性があるため、このサブジェクトエリアは詳細レベルが最小になり、商談内の反復製品売上レコードごとに 1 行で表されます。詳細レベルが高いため、柔軟性が高く、サポートされるディメンションの任意のレベルにデータをロールアップできます。このサブジェクトエリアには目標のディメンションと基準も存在するため、同じレポートに商談製品売上と目標の基準を表示できます。

### リレーションシップタイプ

マルチファクト

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン

- 日付
- 商談
- 商談製品売上
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用可能）
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標
- テリトリー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談製品売上基準
  - 製品数
  - 平均製品数
- 目標基準
  - 目標値

## 使用上の注意

取引先およびプライマリ担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## パートナー履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のみで使用できます。

### ビジネス上の目的

パートナー履歴分析サブジェクトエリアでは、パートナー履歴を分析する機能を使用できます。また、パートナーおよびテリトリー別に見込み客、商談、および売上を分析できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- パートナー
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 所有者パートナー基準
  - 商談数
    - 商談ありパートナー数
    - 成約数
    - 確定売上平均
    - 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字)
    - 確定売上
    - 確定売上 (千単位)
    - 製品確定売上
    - 製品確定売上 (千単位)
    - 製品売上 (千単位)
    - 見込み客数
    - アーカイブ済み見込み客数
    - 確認済み見込み客数
    - 拒否済み見込み客数
    - 商談が成立した見込み客数 (定義: 商談が成立済みの見込み客数)
    - 成約商談の見込み客数平均 (定義: 商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
    - 不成立商談となった見込み客数
    - 見込み客から商談に変更するまでの平均日数 (定義: 見込み客の作成日から見込み客の変更日までの日数を、商談に変更された見込み客数で割った数字)
    - 見込み客フォローアップの平均日数
    - 平均見込売上
    - 見込売上
    - 見込売上 (千単位)

- 見込み客ありパートナー数
- パートナーカスタム基準
- パートナー数

## 使用上の注意

なし

## パイプライン履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

パイプライン履歴分析サブジェクトエリアでは、**Oracle CRM On Demand** のすべての商談の毎月のスナップショットを生成します。パイプラインスナップショットは夜間プロセスで毎日取得されますが、アーカイブには毎月の最新のパイプラインスナップショットのみが保存され、その他のスナップショットは削除されます。これらのパイプラインスナップショットは削除されません。データの完全な抽出、変換、およびロード（ETL）の際に、これらのスナップショットはバックアップおよび完全復元されます。会計カレンダータイプを変更すると、履歴スナップショットは新しい会計カレンダー定義に合わなくなります。カスタム会計カレンダータイプを使用している場合、履歴スナップショットのレポートには **Oracle CRM On Demand** に定義されている会計年度定義のみを使用できます。前四半期にクローズされた商談のスナップショットのみが取得されます。すべての商談のスナップショットが取得されます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- パイプラインスナップショットの作成日
- テリトリー



## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 時系列パイプライン基準
  - 売上。この基準は、商談の売上を示します。
  - 予想売上。この基準は、商談の売上に商談の確度を掛けた値を示します。
  - 確定売上。この基準は、クローズ済み/成立商談の売上を示します。商談の状況が [クローズ済み/成立] の場合、売上と確定売上は同じ値になります。
  - 売上 (千単位)。この基準は、商談の売上 (千単位) を示します。
  - 予想売上 (千単位)。この基準は、商談の売上に商談の確度を掛けた値 (千単位) を示します。
  - 確定売上 (千単位)。この基準は、クローズ済み/成立商談の売上 (千単位) を示します。商談の状況が [クローズ済み/成立] の場合、売上と確定売上は同じ値になります。
  - 前四半期の商談売上。この基準は、前四半期の売上の値を示します。
  - 前四半期の予想売上。この基準は、前四半期の予想売上の値を示します。
  - 前四半期の確定売上。この基準は、前四半期の確定売上の値を示します。
  - 前四半期の商談売上 (千単位)。この基準は、前四半期の売上の値 (千単位) を示します。
  - 前四半期の予想売上 (千単位)。この基準は、前四半期の予想売上の値 (千単位) を示しています。
  - 前四半期の確定売上 (千単位)。この基準は、前四半期の確定売上の値 (千単位) を示します。
- テリトリー

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## ポートフォリオ履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Financial Services Edition のみで使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、ポートフォリオ履歴、担当者、および製品を分析できます。また、担当者、取引先、製品、アドバイザー、時間の各ディメンションに関するポートフォリオレポートを生成できます。このレポートで、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- 顧客はどのような金融製品を所有し、どのような人口統計的プロファイルに属していますか？
- 顧客はどの証券および資産クラスにどのぐらいの資産を投資していますか？
- 各アドバイザーの取引記録の資産サイズはどの程度ですか？

- 各アドバイザーの取引記録の資産クラスは何ですか？
- ポートフォリオサイズと売上が最高の顧客は誰ですか？

これらの情報を利用して、顧客とアドバイザーの両方の観点からポートフォリオを分析できます。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 日付
- 施設
- 所有ユーザー
- ポートフォリオ
- 製品

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- ポートフォリオ基準
  - ポートフォリオカスタム基準
  - ポートフォリオ数
  - 総資産価値
  - 借入れ金額
  - 保険料
  - 売上
  - 額面金額
  - 信用限度額
  - 平均総資産価値
  - 平均借入れ金額
  - 平均保険料
  - 売上平均
  - 平均額面金額
  - 平均信用限度額

## 使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 製品履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、製品、取引先、ユーザー、商談、テリトリーの各ディメンション別に売上基準を分析できます。このサブジェクトエリアでは製品ディメンションに重点を置いて商談売上を分析できるため、詳細レベルは商談製品レポートサブジェクトエリアより多少高くなります。このサブジェクトエリアは商談レポートサブジェクトエリアと商談製品レポートサブジェクトエリアとの間の分析ギャップを埋める役割を果たします。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 日付
- 商談
- 所有ユーザー
- 製品
- テリトリー

### 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 製品売上基準
  - 製品売上カスタム基準
  - 売上
  - 製品予想売上
  - 製品確定売上

- 製品売上（千単位）
- 製品予想売上（千単位）
- 製品確定売上（千単位）
- 購入価格
- 平均購入価格
- 平均数量
- 合計数量
- 前四半期の製品売上
- 前四半期の製品確定売上
- 前四半期の製品売上（千単位）
- 前四半期の製品確定売上（千単位）

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## セールスステージ履歴分析サブジェクトエリア

セールスステージ履歴には次のサブジェクトエリアがあります。

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand のすべてのエディションで使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、商談、セールスステージ、日付の各ディメンション別に様々なセールスステージで商談を分析できます。セールスステージ履歴サブジェクトエリアは商談のイベントベースの履歴スナップショットを示し、履歴面のみの分析に使用できます。商談は複数のセールスステージを経過するため、このサブジェクトエリアは商談サブジェクトエリアよりデータ件数が多く、そのレコード件数は商談数にセールスステージを掛けた数になります。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先

- 履歴セールスステージ
- 商談

## 基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- セールスステージ基準
  - ステージの平均日数
  - ステージ滞留日数
  - 商談数
  - 脱落
  - 脱落率

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## サービスリクエスト履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、サービスリクエスト履歴、取引先、および資産を分析できます。分析は、取引先、担当者、サービスリクエスト、ユーザー、パートナー、日付の各ディメンション別に行うことができます。この機能は、サービスリクエストのオープン期間やクローズするまでの平均期間など、顧客サービスリクエスト組織の重要な実績指標を分析するうえで役立ちます。これらのサービスリクエスト実績指標を活用することで、顧客満足度や従業員の生産性の向上、および運用コストの低減を実現できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産

- 担当者
- 日付
- 自動車ディーラー
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用可能）
- 製品
- サービスリクエスト
- 車両

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- サービスリクエスト基準
  - サービスリクエスト指標（クローズ日別）
  - キャンセルしたサービスリクエスト数（クローズ日）
    - クローズしたサービスリクエスト数（クローズ日）
    - サービスリクエストクローズ平均日数（クローズ日）
    - サービスリクエストクローズ平均分数（クローズ日）
  - サービスリクエストカスタム基準
- SR 数
- オープン SR 数
- クローズした SR 数
- 保留中の SR 数
- キャンセルされた SR 数
- 平均オープン SR 期間
- SR クローズまでの平均日数
- 平均オープン SR 期間（分）
- SR クローズまでの平均分数

## 使用上の注意

車両ディメンションのカスタムフィールドは、車両レコードタイプと資産レコードタイプ間で共有されます。車両レコードタイプには、資産レコードタイプと共有し、車両ディメンションに表示されるセットと、車両レコードタイプ専用のセットの 2 つのカスタムフィールドのセットがあります。車両レコードタイプ専用のカスタムフィールドはレポートで使用できません。車両レコードタイプにカスタムフィールドを追加する場合は、レポートに表示するフィールドが、車両専用のカスタムフィールドではなく資産と車両共有のカスタムフィールドに追加されていることを確認してください。

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 特別価格製品履歴分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用できます。

### ビジネス上の目的

特別価格リクエストを使用すると、パートナーとブランド所有者は一連のビジネスプロセスを実行できます。パートナーは、この特別価格リクエストを使用して、ブランド所有者に製品の価格割引を要求します（割引の理由は様々で、競争が激しい取引や価格の一般的な下落傾向への対応などがあります）。

このサブジェクトエリアでは、履歴分析を実行して、特別価格リクエストおよび特別価格製品に関するレポートを作成できるため、パートナーの実績を評価できます。各製品、パートナー、四半期に対して認可された価格割引などの基準と情報を使用して、値引きの効果とチャネル内の製品実績を測定できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 日付（特別価格リクエスト開始日に基づく）
- 取引交渉登録
- 最終顧客
- 最終承認者
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先
- 製品
- 製品カテゴリー
- 特別価格リクエスト

### 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 特別価格製品基準

- 認可日別特別価格製品基準
  - 特別価格リクエスト数（認可日）
  - 認可済み金額（認可日）
  - 認可済み金額（認可日）（千単位）
  - 要求済み金額（認可日）
  - 要求済み金額（認可日）（千単位）
  - 平均認可済み金額（認可日）
  - 平均要求済み金額（認可日）
  - 平均数量（認可日）
  - 数量（認可日）
- 送信日別特別価格製品基準
  - 特別価格リクエスト数（送信日）
  - 認可済み金額（送信日）
  - 認可済み金額（送信日）（千単位）
  - 要求済み金額（送信日）
  - 要求済み金額（送信日）（千単位）
  - 平均認可済み金額（送信日）
  - 平均要求済み金額（送信日）
  - 平均数量（送信日）
  - 数量（送信日）
- 特別価格リクエスト数
- 認可済み金額
- 認可済み金額（千単位）
- 要求済み金額
- 要求済み金額（千単位）
- 平均認可済み金額
- 平均要求済み金額
- 平均認可原価
- 平均認可済み割引率
- 平均 MSRP（標準小売価格）
- 平均取得原価
- 平均数量
- 平均要求原価



- 平均リクエスト済み割引率
- 平均要求再販価格
- 平均提案再販価格
- 数量
- 前四半期の認可金額
- 前四半期の認可金額 (千単位)
- 前四半期の要求済み金額
- 前四半期の要求済み金額 (千単位)
- 前四半期の数量

## 使用上の注意

なし

## 使用状況追跡分析サブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。このサブジェクトエリアにアクセスするには、[使用状況追跡] 権限が必要です。管理者ユーザー役割には、デフォルトでこの権限が付与されています。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、[使用状況追跡] 権限を持つユーザーが、企業内の **Oracle CRM On Demand** の使用状況を分析できます。企業は、**Oracle CRM On Demand** 内の次のアプリケーションエリアの使用状況を分析できます。

- アプリケーション使用状況
- ユーザー採用
- セットアップおよび設定

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- コンテンツ

- 日付
- オブジェクトタイプ
- ユーザー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準、およびそれらが格納されるフィールドを次に示します。

次の表に、**Analytics** 実績基準を示します。これらの基準は、クエリーのパフォーマンスを表します。

基準	ユーザー	日付（週）	オブジェクトタイプ	説明
リクエスト数	はい	はい	はい	週ごとのレポート名およびダッシュボード名別のリクエスト数。ダッシュボードでレポートも使用できる場合、レポートのリクエスト数には <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> でレポートとして実行されたリクエストのみが反映されます。ダッシュボードには通常、複数のレポートが含まれているため、ダッシュボード内で実行されたリクエストはレポートの計算の件数に含まれません。
失敗回数	はい	はい	はい	週ごとのレポートおよびダッシュボード名別のリクエスト失敗回数。
平均応答時間（秒）	はい	はい	はい	リクエストに対する平均応答時間（秒）。

次の表に、**Oracle CRM On Demand** 内のアプリケーション使用状況基準を示します。これらの基準は、様々なアプリケーションオブジェクトタイプの使用状況を表し、作成されたレコード数、更新されたレコード数、削除されたレコード数などを示します。表内の「はい」という記述は、基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。

基準	ユーザー	日付（週）	オブジェクトタイプ	説明
作成レコード数	はい	はい	はい	月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の作成レコード数
更新されたレコード数	はい	はい	はい	月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の更新レコード数
削除レコード数	はい	はい	はい	月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の削除レコード数

次の表に、**Oracle CRM On Demand** のページビュー実績基準を示します。

基準	ユーザー	日付（週）	オブジェクトタイプ	説明
リクエスト数	はい	はい	はい	週ごとのページ別のリクエスト数

平均応答時間 (ミリ秒)	はい	はい	はい	ページビューに対する平均応答時間 (ミリ秒)
--------------	----	----	----	------------------------

次の表に、セットアップおよび設定の基準を示します。これらの基準は、使用状況追跡データの増分更新時に存在していた、**Oracle CRM On Demand** の最新のセットアップおよび設定のスナップショットです。セットアップおよび設定の基準は、ディメンションレベルで取得されないため一意です。

基準	説明
管理者数	[企業管理]、[会社の管理 - 通貨の定義]、[会社の管理 - すべてのパスワードのリセット]、[テーマの管理]、[内容を管理]、[コンテンツの管理 - 添付資料の管理]、[テリトリーの管理]、[ユーザーおよびアクセスの管理]、[ユーザーおよびアクセスの管理 - 削除されたユーザーの管理] のいずれかの権限が付与されている管理者の数
割当ルール数	Oracle CRM On Demand で定義されている割当ルールの数
ブック数	Oracle CRM On Demand で定義されているブックの数
通貨数	Oracle CRM On Demand で有効になっている通貨の数
カスタムフィールド数	Oracle CRM On Demand で使用されているカスタムフィールドの数
カスタムオブジェクト数	Oracle CRM On Demand で配置されているカスタムオブジェクトの数
カスタムタブ数	Oracle CRM On Demand で使用されているカスタム Web タブの数
グループ数	Oracle CRM On Demand で設定されているグループの数
言語数	Oracle CRM On Demand で有効になっている言語の数
製品数	Oracle CRM On Demand で定義されている製品の数
セールスプロセス数	Oracle CRM On Demand で定義されているセールスプロセスの数
テリトリー数	Oracle CRM On Demand で設定されているテリトリーの数
Web アプレット数	Oracle CRM On Demand で使用されている Web アプレットの数
Web リンク数	Oracle CRM On Demand で使用されている Web リンクの数
ワークフロー数	Oracle CRM On Demand で設定されているワークフローの数

次の表に、ユーザー採用基準を示します。これらの基準を使用すると、企業は、**Oracle CRM On Demand** アプリケーションのユーザー採用を監視および分析できます。表内の「はい」という記述は、基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。

基準	ユーザー	日付 (月)	説明
有効なユーザー数	いいえ	はい	アプリケーションに存在する有効なユーザーの数
最終ログイン以降の日数	はい	いいえ	ユーザーの最終ログイン後の経過日数

委任ユーザー数	いいえ	はい	その月に存在する委任ユーザーの数
ライセンス数	いいえ	いいえ	企業プロファイルで定義されているライセンスの数
合計ログイン回数	はい	はい	特定の月のユーザーのログイン回数。ユーザーが今日 <b>3</b> 回ログインした場合、今週のカウントに <b>3</b> が追加されます。
一意ログイン回数	はい	はい	特定の月のユーザーの一意ログイン回数。ユーザーが今日 <b>3</b> 回ログインした場合、今週のカウントに <b>1</b> が追加されます。
ログイン失敗回数	はい	はい	月ごとのユーザーのログイン失敗回数
ログイン率	いいえ	はい	その月にログインしたユーザーの数を有効なユーザーの数で割った値。
月別平均ログイン頻度	いいえ	はい	特定の月の一意ログイン回数をその月にログインしたユーザーの数で割った値。

## 使用上の注意

このトピックでは、使用上の注意を示します。

### 使用状況追跡データについて

データウェアハウスの使用状況追跡データは、**Oracle CRM On Demand** アプリケーションデータの情報で毎週更新されます。使用状況追跡データの更新は週末に行われ、**Oracle CRM On Demand Answers** の残りのデータの夜間増分更新に付随するものではありません。

使用状況追跡基準は今月分のみ再計算され、以前の月のデータは、週が月末にまたがる場合以外は再計算されません。たとえば、使用状況追跡の増分更新が **2010 年 5 月 28 日** 金曜日に実行される場合は、**2010 年 5 月 1 日** から始まる **5 月** 全体が再計算されます。使用状況追跡の増分更新が **2010 年 6 月 4 日** 金曜日に実行される場合は、その週が **5 月** と **6 月** の月にまたがっているため、両方の月の使用状況追跡基準が再計算されます。

使用状況追跡基準はカレンダー月で集計されます。これらの基準を企業の会計カレンダーで分析できる場合でも、標準以外のカレンダーを使用する企業の会計カレンダーで調整されることはありません。特に、**4-4-5** または **5-4-4** を使用している場合や、**1** つの会計期間に **2** つのカレンダー月が始まったり、カレンダー月が **1** つも始まらないカスタムカレンダーを使用している場合などです。このような場合、使用状況追跡基準は、特定の会計期間に対して増幅したり、不足したりする場合があります。

使用状況追跡データのほとんどが週レベルで取得されます。一部のユーザー採用基準は週レベルでは取得されません。セットアップおよび設定の基準については、すべてが週レベルで取得されるとは限りません。使用状況追跡データは週レベルで取得されるため、月別、四半期別および年別で集計可能です。ただし、週レベルより下のレベルで集計を実行した場合は、結果が生成されない場合があります。

### ユーザーログイン履歴について

90 日以上経過したユーザーログイン履歴データは、Oracle CRM On Demand アプリケーションから継続的に削除されます。したがって、Oracle CRM On Demand アプリケーションをこのリリースに最初にアップグレードしたとき、使用状況追跡機能では約 90 日間のユーザー採用基準をサポートできます。ただし、ユーザー採用履歴データは、Oracle CRM On Demand Analytics でユーザー採用基準の時系列トレンド分析をサポートするために、データウェアハウスに保持されます。このデータは、Oracle CRM On Demand からのデータの削除後であっても、次の完全更新まで保持されます。

### 使用状況追跡基準

使用状況追跡基準は、カレンダー週ごとに収集されます。5-4-4 や 4-4-5 などの非標準カレンダーまたはカスタム会計カレンダーを使用している場合は、1 つの会計月または会計四半期の週が別の会計月または会計四半期よりも多かったり、少なかったりする可能性があります。そのため、基準が特定の月または四半期に対して若干増幅したり、不足しているように見える場合があります。このような動作が予想されるのは、企業の基準を会計カレンダーの月および四半期で分析するときに、それらの基準が会計カレンダー定義と完全には一致していない場合です。

### コンテンツディメンション

コンテンツディメンションは、Analytics 実績基準とページビュー実績基準に共通です。

Analytics 実績基準に関するレポートを作成するには、[コンテンツカテゴリ] フィールドを使用して、次の条件でフィルター処理します。

[コンテンツカテゴリ] = [分析]

ページビュー実績基準に関するレポートを作成するには、[コンテンツカテゴリ] フィールドを使用して、次の条件でフィルター処理します。

[コンテンツカテゴリ] = [ページビュー]

ページビュー実績基準を分析する場合は、コンテンツディメンションのフィールドのみ（[コンテンツカテゴリ] と [コンテンツ名]）を使用できます。ページビュー実績の場合、[コンテンツ名] の値は画面のタイトルを表します。Analytics 基準の場合、[コンテンツ名] の値はレポート名またはダッシュボード名を表します。

### Analytics 実績基準

Analytics 実績基準を他の基準と結合することはできません。ページビュー実績を他の基準と結合することはできません。これら 2 つの実績関連基準は、様々なレベルの詳細を使用して格納されますが、このレベルは相互に異なり、他のすべての基準とも異なります。Analytics 実績基準は、コンテンツ、ユーザーおよび週レベルで取得されます。これらの基準は、各レポートが各ユーザーによって実行されるたびに収集され、週レベルで集計されます。平均応答時間は秒単位で測定されます。

一方、ページビュー実績基準は、ページおよび週レベルで取得されます。これらの基準は、各ページが閲覧されるたびに収集され、週レベルで集計されます。平均応答時間はミリ秒単位で測定されます。

Analytics 実績基準のレポートでは、基準を個々のユーザー別に示すことができます。ただし、ページビュー実績は企業レベルのみになります。ほとんどのページビューにタイトルがありますが、タイトルのないページビューについては、使用状況実績基準は[その他]として報告されます。Analytics 実績基準については、共有ダッシュボードと個人用ダッシュボードは対

象になりますが、動的クエリーは対象になりません。ページビューコンテンツ名と分析コンテンツ名の両方に、企業のデフォルト言語と標準的なオブジェクトネーミングに基づく基準が表示されます。これらのコンテンツ名では、ユーザー言語やオブジェクト名の変更はサポートされていません。

## 取引先売上レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

取引先売上分析サブジェクトエリアでは、取引先売上を製品、カテゴリー、テリトリーおよびユーザー別に追跡できます。

### リレーションシップタイプ

マルチファクト

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先売上
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標

### 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 **UTC**] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使った場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先売上基準：
  - 取引先売上カスタム基準
  - 製品数
  - 平均製品数
- 目標基準：
  - 目標値

## 使用上の注意

取引先売上機能の詳細は、「[売上予想レポートサブジェクトエリア](#) 『852ページ』」を参照してください。[売上予想] サブジェクトエリアでは、売上予想、目標および取引先売上を単一のクエリーレポートに組み合わせることができます。[目標] フォルダのディメンションおよび基準は、[所有ユーザー] フォルダのディメンションおよび基準とのみ結合できます。

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、企業の取引先の営業基準の概要ビューを表示します。取引先レコードタイプは、分析できるレコードタイプです。このサブジェクトエリアを使用すると、次のような取引先実績に関する基本的な質問に回答できます。サービスリクエストの数が最も多い企業はどこか?商談が最も多い企業はどこか?このサブジェクトエリアでは、基準を取引先、取引先テリトリー、日付の各ディメンション別に任意のレベルでグループ化およびロールアップできます。その他のビジネスエリアに関する詳細な分析を行うには、他のサブジェクトエリアを使用する必要があります。

### リレーションシップタイプ

概要

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 作成日
- 所有ユーザー
- テリトリ

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」『883ページ』を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 売上
  - 売上（千単位）
  - 平均売上
  - 確定売上
  - 確定売上（千単位）
  - 確定売上平均
  - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
  - 見込売上
  - 平均見込売上
  - 売上
  - 製品売上（千単位）



- 製品確定売上
- 製品確定売上 (千単位)
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SR クローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数 (定義: 商談が成立済みの見込み客数)
- 成約商談の見込み客数平均 (定義: 商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先と競合会社レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

## ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先と競合取引先との多対多関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合会社のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先と競合取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも 1 つの競合取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。レポートには、競合取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先競合会社
- キャンペーン
- 作成日
- 所有ユーザー
- 関係の担当者
- テリトリー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルタ](#)

一処理フィールドの使用 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 売上
  - 売上 (千単位)
  - 平均売上
  - 確定売上
  - 確定売上 (千単位)
  - 確定売上平均
  - 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字)
  - 見込売上
  - 平均見込売上
  - 売上
  - 製品売上 (千単位)
  - 製品確定売上
  - 製品確定売上 (千単位)
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数

- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SR クローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先とパートナーレポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先とパートナー取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つパートナーのディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。取引先とパートナー取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1 つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、取引先はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先パートナー
- キャンペーン
- 作成日
- 所有ユーザー
- 関係の担当者
- テリトリー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 売上
  - 売上 (千単位)
  - 平均売上
  - 確定売上
  - 確定売上 (千単位)
  - 確定売上平均

- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 見込売上
- 平均見込売上
- 売上
- 製品売上（千単位）
- 製品確定売上
- 製品確定売上（千単位）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SR クローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 取引先と関連取引先レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と関連取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ関連取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべての関連取引先を表示するレポートを作成できます。取引先と関連取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1 つ以上の関連取引先に関連付けられていなければ、取引先はレポートに表示されません。レポートには、関連取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

### リレーションシップタイプ

多対多

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 作成日
- 所有ユーザー
- 関連取引先
- 関係の担当者
- テリトリー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには「取引先タイプ」フィールドがあります。また、「取引先タイプ」フィールドが最適化されたフィールドである「取引先タイプコード」フィールドもあります。同様に、「最終訪問日」フィールドが最適化されたフィールドである「最終訪問日 UTC」フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」『883ページ』を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 売上
  - 売上（千単位）
  - 平均売上
  - 確定売上
  - 確定売上（千単位）
  - 確定売上平均
  - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
  - 見込売上
  - 平均見込売上
  - 売上
  - 製品売上（千単位）
  - 製品確定売上
  - 製品確定売上（千単位）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数



- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SR クローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談に更新された見込み客数
- 成約商談の見込み客数平均 (定義: 商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 活動レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、活動、取引先、商談、見込み客、キャンペーン、担当者、サービスリクエスト、日付の各ディメンション別に一連の活動基準を分析できます。このサブジェクトエリアは、すべての活動イベントおよび対話をこれらのレコードタイプとの関連で表すため、詳細レベルが最も低く、そのため、このサブジェクトエリアを指定する活動の要素テーブルが最も大きくなる可能性があります。このサブジェクトエリアでは、最大のディメンションセットを使用して活動基準をロールアップおよび分析できます。このサブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトなので、活動基準に関連するユーザー目標のレポートを作成できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト
- 目標

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 **UTC**] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) **『883ページ』**」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 活動基準
  - 活動数
  - オープン活動数
  - 活動あり取引先数
  - クローズした活動数

- 目標基準
- 目標値

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 詳細カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、詳細カスタムオブジェクトを分析する機能を使用できます。

詳細カスタムオブジェクトエリアは、カスタムオブジェクト 4 から 15 と事前に作成されたオブジェクト（カスタムオブジェクト 1、2 および 3 など）との 1 対多および多対 1 関係のレポートを生成できる特殊サブジェクトエリアです。詳細カスタムオブジェクトエリアでは、すべてのオブジェクトのレポートを 1 つサブジェクトエリアに結合するため、レポートを規定する基準を追加して、レポートに含まれるオブジェクト間の関係パスの選択に役立てる必要があります。このサブジェクトエリアのカスタムオブジェクト 4 から 15 は Oracle CRM On Demand で直接サポートされていないため、多対多関係のレポートを生成することはできません。

カスタムオブジェクト 1、2 および 3 と分析の取引先、担当者、サービスリクエスト、商談には多対多関係を実装します。したがって、1 対多関係のレポートはカスタムオブジェクト 1、2 および 3 とこれらのオブジェクトとの関係についてのみ生成できます。カスタムオブジェクト 1、2 および 3 と活動、資産、見込み客、製品との間の 1 対多関係レポートを作成することはできません。

### リレーションシップタイプ

フェデレート

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- 割当
- キャンペーン
- 請求
- 担当者

- 補償内容
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3
- カスタムオブジェクト 04
- カスタムオブジェクト 05
- カスタムオブジェクト 06
- カスタムオブジェクト 07
- カスタムオブジェクト 08
- カスタムオブジェクト 09
- カスタムオブジェクト 10
- カスタムオブジェクト 11
- カスタムオブジェクト 12
- カスタムオブジェクト 13
- カスタムオブジェクト 14
- カスタムオブジェクト 15
- 損傷
- 金融口座
- 金融口座名義人
- 金融口座保有状況
- 財務計画
- 金融製品
- 金融トランザクション
- 世帯
- 保険不動産
- 在庫期間
- 関連パーティ
- 見込み客
- 商談
- パートナー
- 保険
- 保険保有者
- 製品

- サンプル在庫
- サンプルトランザクション
- サービスリクエスト
- トランザクション項目

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- 割当
- 請求
- 担当者
- 補償内容
- カスタムオブジェクト 1-15
- 損傷
- 金融口座
- 金融口座名義人
- 金融口座保有状況
- 財務計画
- 金融製品
- 金融トランザクション
- 保険不動産
- 在庫期間
- 関連パーティ
- 商談
- 保険
- 保険保有者
- サンプル在庫

- サンプルトランザクション
- サービスリクエスト

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 取引先数
- 活動基準
  - 活動あり取引先数
  - 活動数
  - クローズした活動数
  - オープン活動数
- 割当基準
  - 割当数
  - 最大数量割当の平均
  - 最大コール数量の平均
  - 平均ソートキー
  - 最大数量割当の合計
  - 最大コール数量の合計
  - 合計ソートキー
- キャンペーン基準
  - キャンペーンの取引先数
  - キャンペーン数
  - 有効なキャンペーン数
  - 完了キャンペーン数
  - 予定キャンペーン数
  - キャンペーンの担当者数
  - キャンペーンの見込み客数
  - キャンペーンの商談数
  - キャンペーンの成約数
  - 予算の割合（定義：コストに 100 を掛けて予算計上済みコストで割った数字）
  - 見込み客目標の達成率（定義：見込み客数に 100 を掛けて見込み客目標数で割った数字）

- 売上目標達成率 (定義: 確定売上×100 を売上目標で割った値)
- キャンペーンの商談をクローズするまでの平均日数
- キャンペーンの確定売上平均
- キャンペーンの商談をクローズするまでの平均日数
- クローズしたセールスごとの費用平均 (定義: 平均費用を成約数で割った数字)
- 見込み客 1 件当たりの費用平均 (定義: 平均費用を見込み客数で割った数字)
- キャンペーンの確定売上
- クローズしたセールスごとの費用 (定義: 費用を成約数で割った数字)
- 見込み客 1 件当たりの費用 (定義: 費用を見込み客数で割った数字)
- キャンペーンの見込み客変更率
- キャンペーンの商談売上
- キャンペーンの商談成約率
- 投資対効果 (ROI)
  
- 請求基準
  - 請求カスタム基準
  - 請求数
  - 平均負債額
  - 平均損失額
  - 負傷した従業員数の平均
  - 平均負傷者数
  - 合計負債額
  - 合計損失額
  - 負傷した従業員数の合計
  - 合計負傷者数
- 担当者基準
  - 担当者カスタム基準
  - 担当者数
  
- 補償内容基準
  - 補償内容カスタム基準
  - 補償内容数
  - 平均控除金額

- 個人の制限の平均
- 平均被保険金額
- 制限の合計の平均
- 合計控除金額
- 個人の制限の合計
- 合計被保険金額
- 制限の合計の合計

■ カスタムオブジェクト 1-15 基準

- カスタムオブジェクト 1-15 カスタム基準
- カスタムオブジェクト 1-15 の数

■ 損害基準

- 損害カスタム基準
  - 損害数
  - 平均予想額
  - 平均不動産数
  - 合計予想額
  - 合計不動産数

■ 金融口座基準

- 金融口座カスタム基準
- 金融口座数
- 平均残高
- 合計残高

■ 金融口座名義人基準

- 金融口座名義人カスタム基準
- 金融口座名義人数

■ 金融口座保有状況基準

- 金融口座名義人カスタム基準
- 金融口座保有状況数
- 平均実績
- 平均購入価格
- 平均数量
- 平均値



- 合計実績
- 合計購入価格
- 合計数量
- 合計値
- 財務計画基準
  - 財務計画カスタム基準
  - 財務計画数
- 金融製品基準
  - 金融製品カスタム基準
  - 金融製品数
  - 現在の価格の平均
  - 現在の価格の合計
- 金融トランザクション基準
  - 金融トランザクションカスタム基準
  - 金融トランザクション数
  - 平均数量
  - 平均取引価格
  - 平均値
  - 合計数量
  - 合計取引価格
  - 合計値
- 世帯基準
  - 世帯カスタム基準
  - 担当者の資産合計
    - 平均総資産
    - 総資産平均 (千単位)
    - 総資産
    - 総資産 (千単位)
  - 担当者の経費総額
    - 平均経費総額
    - 経費総額平均 (千単位)
    - 経費総額

- 経費総額 (千単位)
- 担当者の総収入
  - 平均総収入
  - 総収入平均 (千単位)
  - 総収入
  - 総収入 (千単位)
- 担当者の負債合計
  - 平均負債合計
  - 平均負債合計 (千単位)
  - 負債合計
  - 負債合計 (千単位)
- 担当者総純資産
  - 平均総純資産
  - 総純資産平均 (千単位)
  - 総純資産
  - 総純資産 (千単位)
- 世帯資産合計
  - 平均世帯資産合計
  - 平均世帯資産合計 (千単位)
  - 世帯資産合計
  - 世帯資産合計 (千単位)
- 世帯の経費総額
  - 世帯の経費総額平均
  - 世帯の経費総額平均 (千単位)
  - 世帯の経費総額
  - 世帯の経費総額 (千単位)
- 世帯の総収入
  - 世帯の平均総収入
  - 世帯の平均総収入 (千単位)
  - 世帯の総収入
  - 世帯の総収入 (千単位)
- 世帯の負債合計
  - 世帯の平均負債合計

- 世帯の平均負債合計 (千単位)
- 世帯の負債合計
- 世帯の負債合計 (千単位)
- 世帯の総純資産
  - 世帯の平均総純資産
  - 世帯の総純資産平均 (千単位)
  - 世帯の総純資産
  - 世帯の総純資産 (千単位)
- 担当者見込み客数
- 担当者サービスリクエスト数
- 担当者数
- 世帯数
- ロールアップ担当者数
- ロールアップ見込み客数
- ロールアップサービスリクエスト数
  
- 保険不動産基準
  - 保険不動産カスタム基準
  - 保険不動産数
  - 平均金額
  - 平均シーケンス
  - 合計金額
  - 合計シーケンス
- 在庫期間基準
  - 在庫期間カスタム基準
  - 在庫期間数
- 関連パーティ基準
  - 関連パーティカスタム基準
  - 関連パーティ数
- 見込み客基準
  - アーカイブ済み見込み客数
  - 見込み客数
  - 商談が成立した見込み客数 (定義: 商談が成立済みの見込み客数)

- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数平均 (定義: 商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
- 新規商談数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- 成約数
- 見込み客の確定売上
- 見込み客の予想売上
- 見込み客の商談売上
- 商談基準
  - 商談カスタム基準
  - クローズ済み商談数
  - オープン商談数
  - 商談数
  - 成約数
  - フェーズの平均日数
  - 確定売上
  - 確定売上 (千単位)
  - 予想売上
  - 予想売上 (千単位)
  - 売上
  - 売上 (千単位)
- パートナー基準
  - パートナーカスタム基準
  - パートナー数
- 保険証券基準
  - 保険証券カスタム基準
  - 保険証券数
  - 平均額面
  - モード保険料の平均
  - 保険料合計の平均
  - 合計額面

- モード保険料の合計
- 保険料合計の合計
- 証券名義人基準
  - 証券名義人カスタム基準
  - 証券名義人数
  - 名義人の割合の平均
  - 名義人の割合の合計
- サンプル在庫基準
  - サンプル在庫カスタム基準
  - サンプル在庫数
  - 最終実地棚卸の平均
  - 開始残高の平均
  - 実地棚卸の平均
  - システム数の平均
  - 最終実地棚卸の合計
  - 開始残高の合計
  - 実地棚卸の合計
  - システム数の合計
- サンプルトランザクション基準
  - サンプルトランザクションカスタム基準
  - サンプルトランザクション数
  - 受信済みパッケージの平均
  - 送信済みパッケージの平均
  - 受信済みパッケージの合計
  - 送信済みパッケージの合計
- サービスリクエスト基準
  - サービスリクエストカスタム基準
  - キャンセルされた SR 数
  - クローズした SR 数
  - オープン SR 数
  - 保留中の SR 数
  - SR 数
  - SR クローズまでの平均日数

- 平均オープンサービスリクエスト期間
- トランザクション項目基準
  - トランザクション項目カスタム基準
  - トランザクション項目数
  - 行番号の平均
  - 平均数量
  - 出荷数量の平均
  - 行番号の合計
  - 合計数量
  - 合計出荷数量

## 使用上の注意

結果なしのレポートが生成される理由はいくつか考えられます。その1つは、レポートの基準が不足していることです。レポートには最低でも1つの基準を指定する必要があります。

相互に直接リンクしていない2つのカスタムオブジェクトを使用した場合にも結果のないレポートが生成される可能性があります。たとえば、取引先オブジェクトがカスタムオブジェクト4および5に直接関連付けられている場合、取引先とカスタムオブジェクト4との関連および取引先とカスタムオブジェクト5との関連を示すレポートを作成できます。ところが、取引先とカスタムオブジェクト4との関連と、カスタムオブジェクト5との関連を結合した関係を示すレポートを作成するには、アプリケーションの定義でカスタムオブジェクト4とカスタムオブジェクト5を直接関連付ける必要があります。

さらに例を示すと、取引先オブジェクトがカスタムオブジェクト4に直接関連付けられ、そのカスタムオブジェクト4がカスタムオブジェクト5にも直接関連付けられている場合、取引先とカスタムオブジェクト4との関連、およびカスタムオブジェクト4とカスタムオブジェクト5との関連を示すレポートを作成できます。ところが、取引先、カスタムオブジェクト4およびカスタムオブジェクト5を結合した関連を示すレポートを作成するには、アプリケーションの定義で取引先とカスタムオブジェクト5を直接関連付ける必要があります。

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 詳細カスタムオブジェクトサブジェクトエリア、および金融と保険オブジェクト

詳細カスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用すると、そのサブジェクトエリアに存在するオブジェクトのすべての属性および基準をレポートできます。これらのオブジェクト間の関連付けもレポートできます。ただし、特定のペアオブジェクトの場合、そのサブジェクトエリアでサポートされるのは、1つの関連付けのみです。次に例を示します。

- **FinancialAccount** オブジェクトは、取引先、支店、および金融機関の子オブジェクトになることができます。ただし、レポートできるのは、取引先オブジェクトの関連付けのみです。
- **FinancialAccount** オブジェクトは、担当者、およびアドバイザーの子オブジェクトになることができます。ただし、レポートできるのは担当者オブジェクトの関連付けのみです。
- 保険証券オブジェクトは、取引先、代理店、および保険会社の子オブジェクトになることができます。ただし、レポートできるのは、取引先オブジェクトの関連付けのみです。
- 保険証券オブジェクトは、担当者、代理店、および保険会社引受会社の子オブジェクトになることができます。ただし、レポートできるのは、取引先オブジェクトの関連付けのみです。

詳細カスタムオブジェクトサブジェクトエリアのレポートでは、金融オブジェクトとカスタムオブジェクト 1 から 5 の関連付け、および保険オブジェクトとカスタムオブジェクト 1 から 15 の関連付けは使用できません。

金融、保険、およびサンプルのディメンションでは、通貨と日付のフィールドは事前に書式設定されています。これらのディメンションの他のフィールドタイプ（整数やパーセンテージ）は事前に書式設定されていません。これらのフィールドには、カスタム書式を適用できます。

## アセスメントレポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、アセスメントの使用状況と結果をリアルタイムに分析できます。アセスメントの完了、スコアリング、および活動、担当者、取引先などの他の関連ディメンションに対する相互作用をフル表示できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- アセスメント
- 担当者
- 最終変更日
- 開始日
- 見込み客
- 目標
- 商談
- 所有ユーザー
- サービスリクエスト

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 **UTC**] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用了場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 商談
- サービスリクエスト

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
  - 取引先数
- 活動基準
  - 活動あり取引先数
  - 活動数
  - クローズした活動数
  - オープン活動数
- アセスメント基準
  - 回答
    - 基準回答数
    - 回答完了
    - 回答未完了
  - 基準
    - スクリプト基準数
    - スクリプト基準数の平均
    - 基準スコアの平均
    - 基準スコア
    - 基準スコアの最大値



- 基準スコアの最小値
- スクリプト
  - スクリプト使用回数
  - 完了率
  - 実際のスクリプトスコア
  - 実際のスクリプトスコアの平均
  - しきい値スクリプトスコアの平均
  - 実際のスクリプトスコアの最大値
  - 実際のスクリプトスコアの最小値
  - しきい値スクリプトスコア
- 担当者基準
  - 担当者カスタム基準
  - 担当者数
- 見込み客基準
  - アーカイブ済み見込み客数
  - 見込み客数
  - 商談に更新された見込み客数
  - 不成立商談となった見込み客数
  - 成約商談の見込み客数
  - 新規商談数
  - 確認済み見込み客数
  - 拒否済み見込み客数
  - 成約数
  - 見込み客の確定売上
  - 見込み客の予想売上
  - 見込み客の商談売上
- 目標基準
  - 目標カスタム基準
  - 目標数
  - 売上目標の平均
  - 目標の平均
  - 売上目標
  - 目標

### ■ 商談基準

- 商談カスタム基準
- クローズ済み商談数
- オープン商談数
- 商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 予想売上
- 予想売上（千単位）
- 売上
- 売上（千単位）

### ■ サービスリクエスト基準

- サービスリクエストカスタム基準
- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- SR 数
- SR クローズまでの平均日数
- 平均オープンサービスリクエスト期間

## 使用上の注意

アセスメント基準とともに使用できるのは、アセスメントディメンションのみです。アセスメント基準によっては、削除しても以前完了したアセスメントがその削除を反映しないために、不正確な結果が表示される場合があります。

## 資産レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

## ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、資産、製品、ユーザーの各ディメンション別に資産基準を分析できます。ここでは、顧客または企業に販売された資産および製品を追跡できます。資産レコードの表示内容が関連取引先レコードの表示に応じて変わる数少ないサブジェクトエリアの 1 つです。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産
- 所有ユーザー
- 製品

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 資産

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 資産基準
  - 資産数
  - 資産数平均

## 使用上の注意

資産基準は、所有ユーザーディメンション別に分析できます。取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## ビジネス計画レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、ビジネス計画、目標、計画タイプ、期間、売上目標、単位のコンテキスト内で、取引先、担当者、商談および製品を参照できます。また、ビジネス計画内で設定した目標と比較して実績を確認できます。結果を目標と比較するために、結果を他のサブジェクトエリアからのクエリーと組み合わせることができます。

### リレーションシップタイプ

1 対多

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- ブック
- ビジネス計画
- 担当者
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3
- 見込み客
- 目標
- 商談
- 期間
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 主要パートナー取引先
- 製品
- サービスリクエスト

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 **UTC**] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用了場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

## 基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引先基準
- 活動基準
- ビジネス計画基準
- 担当者基準
- カスタムオブジェクト 1 基準
- カスタムオブジェクト 2 基準
- カスタムオブジェクト 3 基準
- 見込み客基準
- 目標基準
- 商談基準
- パートナー基準
- 期間基準
- 計画取引先基準
- 計画担当者基準
- 計画商談基準
- サービスリクエスト基準

## 使用上の注意

このサブジェクトエリアには複数のディメンションがありますが、ディメンションを無計画に混合しないよう注意する必要があります。ディメンションの組み合わせによっては、有効な結果が得られない場合もあります。次のリストは、ドライビングオブジェクトディメンションを太字で示し、組み合わせた場合に有効な結果が得られるディメンションを示します。

- **取引先:**目標、計画取引先
- **活動:**ビジネス計画、目標
- **ビジネス計画:**活動、目標、パートナー、期間、計画取引先、計画担当者、計画商談、製品
- **担当者:**目標、計画担当者
- **見込み客:**目標
- **目標:**取引先、活動、ビジネス計画、担当者、見込み客、期間、製品、サービスリクエスト
- **商談:**目標、計画商談
- **パートナー:**ビジネス計画
- **期間:**ビジネス計画、目標
- **計画取引先:**取引先、ビジネス計画
- **計画担当者:**ビジネス計画、担当者
- **計画商談:**ビジネス計画、商談
- **製品:**ビジネス計画、計画担当者
- **サービスリクエスト:**目標

注：1つのレポートでディメンションを混合する場合は、**Oracle CRM On Demand**で適切に結合されるように、これらのディメンションの基準を必ず含めてください。たとえば、ドライビングディメンションが目標で、[担当者] フィールドをいくつか使用する必要がある場合は、クエリーに目標基準も含める必要があります。基準の印刷は抑制できますが、クエリーには含まれている必要があります。

ブックディメンションを使用すると、取引先と担当者の基準および関連属性をブック階層の任意のレベルで分析できます。

## キャンペーンレポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、キャンペーン、ユーザー、日付別にキャンペーンの総合分析を行うことができます。キャンペーンの結果、実績、投資対効果（ROI）を分析できます。キャンペーンの目標を達成し、今後のキャンペーンを最適化するための問題解決に役立つ基準も含まれています。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- キャンペーン
- 日付
- 所有ユーザー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、キャンペーンディメンションには「キャンペーンタイプ」フィールドがあります。また、「キャンペーンタイプ」フィールドが最適化されたフィールドである「キャンペーンタイプコード」フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- キャンペーン

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- キャンペーン基準
  - キャンペーン数
  - 予定キャンペーン数
  - 有効なキャンペーン数
  - 完了キャンペーン数
  - キャンペーン取引先数
  - キャンペーン担当者数
  - キャンペーン見込み客数
  - キャンペーン商談数
  - キャンペーン成約数
  - 予算の割合 (定義: コストに 100 を掛けて予算計上済みコストで割った数字)
  - 見込み客目標の達成率 (定義: 見込み客数に 100 を掛けて見込み客目標数で割った数字)
  - 売上目標達成率 (定義: 確定売上×100 を売上目標で割った値)
  - キャンペーン商談をクローズするまでの平均日数

- クローズしたセールスごとの費用（定義：費用を成約数で割った数字）
- クローズしたセールスごとの費用平均（定義：平均費用を成約数で割った数字）
- 見込み客 1 件当たりの費用（定義：費用を見込み客数で割った数字）
- 見込み客 1 件当たりの費用平均（定義：平均費用を見込み客数で割った数字）
- キャンペーンの見込み客変更率
- キャンペーンの確定売上
- キャンペーンの商談売上
- キャンペーンの確定売上平均
- キャンペーンの商談成約率
- 投資対効果（ROI）

## 使用上の注意

なし

## 担当者関係レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

担当者関係レポートサブジェクトエリアでは、担当者関係を分析する機能を使用できます。取引先、担当者および関連担当者別に担当者関係を分析できます。このサブジェクトエリアには基準はありません。

### リレーションシップタイプ

多対多

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- 所有ユーザー
- 関連担当者



## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 **UTC**] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 担当者

## 基準

なし

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 担当者レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者の基準のレポートを担当者、取引先、キャンペーン、所有ユーザーおよび日付のディメンション別に作成できます。このサブジェクトエリアの詳細レベルは、**Oracle CRM On Demand** で作成された担当者につき 1 行です。このサブジェクトエリアを使用すると、次のような質問にすぐに回答できます。担当数が最も多い上位 10 位までの従業員は誰か? 担当者がいない取引先はどれか? 担当者別で最も規模の大きいキャンペーンはどれか?

### リレーションシップタイプ

シンプルマルチファクト

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン

- 担当者
- 作成日
- 所有ユーザー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには「取引先タイプ」フィールドがあります。また、「取引先タイプ」フィールドが最適化されたフィールドである「取引先タイプコード」フィールドもあります。同様に、「最終訪問日」フィールドが最適化されたフィールドである「最終訪問日 UTC」フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者基準
  - 担当者カスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
  - 担当者数

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト 1 と取引先
- カスタムオブジェクト 2 と取引先
- カスタムオブジェクト 3 と取引先

## 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

## ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先とカスタムオブジェクト 1、2 および 3 との多対多関係を分析できます。取引先サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 を再デザインし、取引先ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは取引先とカスタムオブジェクト 1、2 および 3 との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 の 1 つ以上のインスタンスに関連付けられていない取引先はレポートに表示されません。

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- カスタムオブジェクト
- 作成日
- 所有ユーザー
- テリトリー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3

## 基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引先基準
  - 取引先カスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
- 売上
- 売上（千単位）
- 平均売上
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 確定売上平均
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされた SR 数
- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SR クローズまでの平均日数

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト 1 と担当者
- カスタムオブジェクト 2 と担当者
- カスタムオブジェクト 3 と担当者

## 対象製品

これらのサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand のすべてのエディションで使用できます。

## ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先とカスタムオブジェクト 1、2 および 3 との多対多関係を分析できます。担当者サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 を再デザインし、担当者ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは担当者とカスタムオブジェクト 1、2 および 3 との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 の 1 つ以上のインスタンスに関連付けられていない担当者はレポートに表示されません。

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト
- 作成日
- 所有ユーザー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは *UTC* という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先

- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3

### 基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 担当者基準
  - 担当者カスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
  - 担当者数

### 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト 1 と商談
- カスタムオブジェクト 2 と商談
- カスタムオブジェクト 3 と商談

### 対象製品

これらのサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand のすべてのエディションで使用できます。

### ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、商談とカスタムオブジェクト 1、2 および 3 との多対多関係を分析できます。商談サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 を再デザインし、商談ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは商談とカスタムオブジェクト 1、2 および 3 との多対多関係を示すことを

目的としているため、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 の 1 つ以上のインスタンスに関連付けられていない商談はレポートに表示されません。

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- カスタムオブジェクト
- 取引先
- キャンペーン
- クローズ日
- オープン日
- 商談
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- テリトリー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3
- 商談

## 基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 商談基準
  - 商談カスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
- 売上
- 予想売上
- 確定売上
- 売上（千単位）
- 予想売上（千単位）
- 確定売上（千単位）
- 商談数
- オープン商談数
- クローズ済み商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト 1 とサービスリクエスト
- カスタムオブジェクト 2 とサービスリクエスト
- カスタムオブジェクト 3 とサービスリクエスト

## 対象製品

これらのサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand のすべてのエディションで使用できます。



## ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、サービスリクエストとカスタムオブジェクト 1、2 および 3 との多対多関係を分析できます。サービスリクエストサブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 を再デザインし、サービスリクエストありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアはサービスリクエストとカスタムオブジェクト 1、2 および 3 との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 の 1 つ以上のインスタンスに関連付けられていないサービスリクエストはレポートに表示されません。

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- カスタムオブジェクト
- クローズ日
- オープン日
- 所有ユーザー
- サービスリクエスト

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは *UTC* という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 担当者
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3
- サービスリクエスト

## 基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- サービスリクエスト基準
  - サービスリクエストカスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
  - サービスリクエスト数
  - オープン SR 数
  - クローズした SR 数
  - 保留中の SR 数
  - キャンセルされた SR 数
  - 平均オープンサービスリクエスト期間
  - SR クローズまでの平均日数

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3

## 対象製品

これらのサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand のすべてのエディションで使用できます。

## ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先、活動、キャンペーン、担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、パートナー、日付、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 の各ディメンション別にカスタムオブジェクト 1、2 および 3 に関するレポートを生成できます。ここでは、関連する様々なオブジェクト別にカスタムオブジェクト 1、2 および 3 基準を分析できます。現在、カスタムオブジェクト 1、2 および 3 のレポートはリアルタイムのみで利用可能です。カスタムオブジェクト 1、2 および 3 を分析する場合は、これらのサブジェクトエリア以外を使用しないでください。

## リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 作成日
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- パートナー (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用可能)
- サービスリクエスト

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト 1
- カスタムオブジェクト 2
- カスタムオブジェクト 3

- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

### 基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- カスタムオブジェクト基準
  - カスタムオブジェクトカスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
  - カスタムオブジェクト数

### 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 売上予想レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、**Oracle CRM On Demand** の売上予想モジュールで生成したデータに関するレポートを作成できます。取引先、テリトリー、ユーザー、商談、製品、日付、ユーザー目標の各ディメンション別に売上予想の概要を最新のリアルタイム商談データと比較することもできます。セールスチームの実績レポートを作成して、パイプライン分析、目標達成度、売上予想精度を表示することも可能です。また、営業管理者はユーザー階層を使用して各チームメンバーの実績を監視できます。

### リレーションシップタイプ

マルチファクト

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先売上 (注 1 を参照)
- 取引先テリトリー
- ブック
- クローズ日 (注 2 を参照)
- 担当者
- 売上予想
- 売上予想日 (注 3 を参照)
- 商談 (注 4 を参照)
- 商談製品売上 (注 4 を参照)
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標

注 1 : 取引先売上ディメンションと商談または商談製品ディメンションを結合することはできません。

注 2 : 目標のクローズ日は目標期間の月の最初の日です。売上予想のクローズ日は売上予想スナップショット内の商談のクローズ日です。商談のクローズ日は商談が確定した日です。

注 3 : 売上予想日は売上予想が実行された日です。商談には複数の売上予想が存在する場合があります。

注 4 : 商談および商談製品売上は、商談基準および商談製品売上基準のみに関連付けることができます。

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 担当者
- 商談

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先売上基準

- 製品数
- 平均製品数
- 売上予想基準
  - 取引先売上（個人）
    - 取引先売上（個人）
  - 担当者売上（個人）
    - 担当者売上（個人）
  - 商談（個人）
    - 商談売上（個人）
  - 製品売上（個人）
    - 製品売上（個人）
  - プロダクト（個人）
    - クローズ数量
    - 確定売上
    - 予想売上
    - 売上予想数量
    - パイプライン数量
  - チーム概要
    - 売上予想
    - 確定売上
    - パイプライン
    - ベストケース
  - チームプロダクト概要
    - クローズ数量
    - 売上予想数量
    - パイプライン数量
    - 確定売上
    - 予想売上
  - 確定売上
  - パイプライン
  - 売上予想
  - 予想売上
  - ベストケース

- 目標基準
  - 目標値
- 商談基準
  - 商談カスタム基準
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
- 売上
  - 予想売上
  - 確定売上
  - 売上 (千単位)
  - 予想売上 (千単位)
  - 確定売上 (千単位)
- 商談数
  - オープン商談数
  - クローズ済み商談数
  - 成約数
  - フェーズの平均日数
- 商談製品売上基準
  - 製品数
  - 平均製品数

## 使用上の注意

次の制限が適用されます。

- **マルチファクト。** 売上予想サブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトエリアであるため、レポートには必ず基準が 1 つのみ含まれるようにする必要があります。
- **ブックディメンション。** ブックディメンションと階層を利用して、データレコードをブックにグループ化できます。その際、表示されるデータは [分析] の表示モードによって制御されます。取引先、取引先売上、商談、および商談製品でのみ使用できます。
- **階層。** すべての階層は 8 レベルまでに制限されています。
- **売上分割。** 売上分割機能を設定すると (「企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定」を参照)、分割は売上予想概要に反映されますが、リアルタイムの商談基準には反映されません。
- **目標基準。** 目標基準と他の基準との比較は、月レベルおよびユーザーレベルのみで有効です。

- **売上予想概要のカスタム項目。**これらのカスタム項目はレポートには使用できません。Oracle CRM On Demand で生成された売上予想概要には、ロールアップされた合計が含まれます。レポートの売上予想基準が意味を持つのはユーザー別のデータを表示する場合のみです。ユーザーなしの売上予想基準を表示すると、値が不正確になります。
- **商談と複数の売上予想：**同じ商談を複数の売上予想に表示できます。そのため、売上予想基準は基準をフィルタリングして日付別に表示する必要があります。基準をフィルタリングしないと、売上予想基準の表示が不正確になる可能性があります。
- **売上予想と目標基準。**売上データの日付は売上予想概要と同じであるため、すべての商談は月初に表示されます。ユーザー目標も月次で設定されているため、月初に表示されます。したがって、売上予想基準とユーザー目標基準を含むレポートが意味を持つのは、データを月次以上の高レベルで集計した場合のみです。
- **ユーザー目標基準。**ユーザー目標基準の表示は、ユーザーの表示に関係なくマネージャ表示で制御されます。そのため、企業の管理者でないユーザーの表示が「チーム表示」に設定されている場合、商談基準のレポートとともにユーザー目標のレポートを作成することはできません。
- **ユーザーの百分位数ランキング。**ユーザーの百分位数ランキングを作成するには、内在するすべてのデータにアクセスできるようになっている必要があります。
- **カレンダー月と複数の売上予想：**各カレンダー月に複数の売上予想を設定できます。そのため、合計売上予想を示すレポートは特定の売上予想日で識別する必要があります。
- **目標と売上。**ユーザー目標とリアルタイムの商談売上を示すレポートの結果が予期した内容と異なる場合、商談のクロージ日が目標レコードと同じ期間に該当するレコードが存在しない可能性があります。
- **月別売上予想。**月次売上予想概要の合計は、すでにロールアップされています。すべてのユーザーの合計結果が不正確になります。この方法で合計を取得する場合は、「売上(個人)」フォルダの売上予想基準を使用する必要があります。
- **分析のマネージャ表示。**売上予想の対象が自分の部下のみの場合、分析を「マネージャ表示」にします。
- **分析のチーム表示。**売上予想の対象がチームメンバーである場合、分析を「チーム表示」にします。売上予想の対象がチームメンバーでも部下でもない場合、商談および商談プロダクトの表示は売上予想概要と一致しません。
- **売上予想基準。**売上予想基準は特定の売上予想を参照する必要があります。FILTER 基準関数を使用して、売上予想日および売上予想タイプ別に基準を参照します。たとえば、次のように、FILTER 基準関数を使用して、特定の売上予想日（例：2009 年 9 月 16 日）の売上予想額を取得します。複数の売上予想タイプが存在するので、フィルターを追加して目的の商談売上予想の値のみを取得します。次に例を示します。

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16'  
AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

FILTER 基準関数を使用することと、レポートにフィルターを追加することは同じではありません。レポートにフィルターを追加して売上予想日と売上予想タイプをフィルターした場合、ユーザー目標またはリアルタイム売上の値は取得されません。各ユーザーに複数の目標が定義されている場合は、FILTER 基準関数を使用して特定の目標値を参照する必要があります。次に例を示します。

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales'))
```

この例の FILTER 基準関数は、特定の目標名 (Sales) の目標値を取得します。このフィルター基準を使用しなかった場合、取得される値はすべての目標の合計値のみです。

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。ブックディメンションを使用すると、取引先と担当者の基準および関連属性をブック階層の任意のレベルで分析できます。



## 世帯レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Financial Services Edition のみで使用できます。

### ビジネスの目的

世帯レポートサブジェクトエリアでは、[担当者] ディメンションの世帯に関するレポートを生成する機能を使用できます。このレポートで、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- 顧客の誰がどの世帯に属しますか?
- 取引記録では、世帯資産は顧客間でどのように分配されていますか?
- 総資産価値が最高の世帯はどの世帯ですか?

世帯レポートとポートフォリオレポートを組み合わせることで顧客を世帯メンバーとして認識することにより、顧客サービスを向上させることができます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 世帯
- 世帯担当者

### 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、担当者ディメンションには [担当者タイプ] フィールドがあります。また、[担当者タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [担当者タイプコード] フィールドもあります。同様に、[作成日] フィールドが最適化されたフィールドである [作成日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#)」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 担当者

### 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

■ 世帯基準

■ 世帯資産合計

- 世帯資産合計
- 世帯資産合計（千単位）
- 平均世帯資産合計
- 平均世帯資産合計（千単位）

■ 世帯の経費総額

- 世帯の経費総額
- 世帯の経費総額（千単位）
- 世帯の経費総額平均
- 世帯の経費総額平均（千単位）

■ 世帯の総収入

- 世帯の総収入
- 世帯の総収入（千単位）
- 世帯の平均総収入
- 世帯の平均総収入（千単位）

■ 世帯の負債合計

- 世帯の負債合計
- 世帯の負債合計（千単位）
- 世帯の平均負債合計
- 世帯の平均負債合計（千単位）

■ 世帯の総純資産

- 世帯の総純資産
- 世帯の総純資産（千単位）
- 世帯の平均総純資産
- 世帯の総純資産平均（千単位）

■ 担当者の資産合計

- 総資産
- 総資産（千単位）
- 平均総資産
- 総資産平均（千単位）

■ 担当者の経費総額

- 経費総額

- 経費総額 (千単位)
- 平均経費総額
- 経費総額平均 (千単位)
- 担当者の総収入
  - 総収入
  - 総収入 (千単位)
  - 平均総収入
  - 総収入平均 (千単位)
- 担当者の負債合計
  - 負債合計
  - 負債合計 (千単位)
  - 平均負債合計
  - 平均負債合計 (千単位)
- 担当者総純資産
  - 総純資産
  - 総純資産 (千単位)
  - 平均総純資産
  - 総純資産平均 (千単位)
- 世帯カスタム基準
  - インデックス付き数値
  - 平均インデックス付き数値
  - インデックス付き通貨
  - 平均インデックス付き通貨
- ロールアップ担当者数
- ロールアップサービスリクエスト数
- ロールアップ見込み客数
- 担当者数
- 担当者サービスリクエスト数
- 担当者見込み客数
- 世帯数

## 使用上の注意

担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 見込み客レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、担当者、日付、見込み客、商談、所有ユーザー、主要パートナー取引先別に見込み客基準を分析できます。このサブジェクトエリアには、見込み客に関連する信憑性、見込み客変更、売上を分析するための基準が含まれています。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先

### 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 **UTC**] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) **『883ページ』**」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 商談

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 見込み客基準
  - 取引先テリトリー階層
    - 最上位テリトリー名
    - レベル 8 テリトリー名
    - レベル 7 テリトリー名
    - レベル 6 テリトリー名
    - レベル 5 テリトリー名
    - レベル 4 テリトリー名
    - レベル 3 テリトリー名
    - レベル 2 テリトリー名
    - レベル 1 テリトリー名
  - 見込み客数
  - 確認済み見込み客数
  - 拒否済み見込み客数
  - アーカイブ済み見込み客数
  - 商談が成立した見込み客数 (定義: 商談が成立済みの見込み客数)
  - 成約商談の見込み客数平均 (定義: 商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
  - 不成立商談となった見込み客数
  - 新規商談数
  - 成約数
  - 見込み客の確定売上
  - 見込み客の予想売上
  - 見込み客の商談売上

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 商談レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、テリトリー、キャンペーン、担当者、所有者、日付の各ディメンション別に商談を分析できます。このサブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトエリアであり、商談と目標の基準を含んでいます。商談基準はこのサブジェクトエリアの最小の詳細レベルで定義されるため、有効なすべてのディメンションを分析できます。ただし、目標基準は詳細レベルが最小ではないため、分析できるディメンションは日付（月）、目標、所有者に限られます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- クローズ日
- オープン日
- 商談
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 主要パートナー取引先
- 目標
- テリトリー

### 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC]

フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 商談

## 基準

このサブジェクトエリアの主な基準は次のとおりです。

- 売上 (予想および確定)
- 商談数 (オープンおよびクローズ済み)
- 成約数
- 目標額

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
  - 商談カスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
  - 売上
  - 予想売上
  - 確定売上
  - 売上 (千単位)
  - 予想売上 (千単位)
  - 確定売上 (千単位)
  - 商談数
  - オープン商談数
  - クローズ済み商談数
  - 成約数
  - フェーズの平均日数
- 目標基準

- 目標値

## 使用上の注意

目標基準は商談ディメンションレベルでは定義されないため、商談ディメンションの属性をレポートに表示すると、これらの基準の結果は空になります。

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 商談と競合会社レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と競合取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは、商談サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、商談レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。商談と競合取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1 つ以上の競合取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、競合取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

### リレーションシップタイプ

多対多

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先



- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- クローズ日
- クローズ日
- 商談
- 商談競合会社
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 関係の担当者
- テリトリー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) [883ページ]」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 商談

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
  - 商談カスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
  - 売上
  - 予想売上

- 確定売上
- 売上（千単位）
- 予想売上（千単位）
- 確定売上（千単位）
- 商談数
- オープン商談数
- クローズ済み商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 商談とパートナーレポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの **Oracle CRM On Demand** で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談とパートナー取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは、商談サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、商談レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つパートナー取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。商談とパートナー取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1 つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割をリバース
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- コメント

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- クローズ日
- オープン日
- 商談
- 商談パートナー
- 所有ユーザー
- プライマリ担当者
- 関係の担当者
- テリトリー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 商談

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
  - 商談カスタム基準

- インデックス付き通貨
- 平均インデックス付き通貨
- インデックス付き数値
- 平均インデックス付き数値
- 売上
- 予想売上
- 確定売上
- 売上（千単位）
- 予想売上（千単位）
- 確定売上（千単位）
- 商談数
- オープン商談数
- クローズ済み商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 商談製品売上レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand のすべてのエディションで使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、商談、商談プロダクト、所有ユーザー、製品、製品カテゴリ別に商談製品売上を分析できます。各反復製品売上レコードは開始日が異なる可能性があるため、このサブジェクトエリアは詳細レベルが最小になり、商談ありの反復製品売上レコードごとに 1 行で表されます。このサブジェクトエリアの詳細レベルは柔軟性が高く、サポートされるディメンションの任意のレベルにデータをロールアップできます。このサブジェクトエリアには目標のディメンションと基準も存在するため、同じレポートに商談製品売上と目標の基準を表示できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 商談
- 商談製品売上
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 商談

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談製品売上基準
  - 製品数
  - 平均製品数
- 目標基準
  - 目標値

## 使用上の注意

取引先ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 商談チームレポートサブジェクトエリア

### 使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と商談チームとの関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアを使用して、商談に関与するチームメンバーのクエリーを行います。このサブジェクトエリアには基準はありません。

### リレーションシップタイプ

1 対多。

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 商談
- 商談チーム
- 所有ユーザー

### 基準

なし。

### 使用上の注意

なし。

**データ表示：** プロファイルで定義した設定にかかわらず、このサブジェクトエリアでは常にチーム表示モードを使用します。そのため、所有者またはチームメンバーであるすべての商談について常にレポートできます。

## パートナーレポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のみで使用できます。

## ビジネス上の目的

パートナーレポートサブジェクトエリアでは、パートナーを分析する機能を使用し、確認済み見込み客数や商談パイプラインの売上合計など、重要な実績を測定できます。

## リレーションシップタイプ

概要

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 作成日
- 所有ユーザー
- パートナー
- テリトリー

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- パートナー基準
- パートナーカスタム基準
  - 平均インデックス付き通貨
  - 平均インデックス付き数値
  - インデックス付き通貨
  - インデックス付き数値
- パートナー数
- アーカイブ済み見込み客数
- キャンセルされたサービスリクエスト数
- クローズ済み商談数
- クローズした SR 数
- 見込み客数
- 商談に更新された見込み客数
- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数
- オープン商談数
- オープン SR 数

- 商談数
- 保留中の SR 数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- SR 数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- SR クローズまでの平均日数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- 確定売上
- 確定売上（千単位）
- 見込み客の確定売上
- 見込み客の予想売上
- 見込み客の商談売上
- 売上
- 売上（千単位）

## 使用上の注意

前述の基準は、主要パートナー取引先見込み客、商談、サービスリクエストに基づいています。

## パーソナライズコンテンツ配信レポートサブジェクトエリア

### 使用可能性

このサブジェクトエリアは Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition のみで使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、製薬組織の様々な役割別に、医師に対する理解を深め、コンテンツを充実させ、適切なときに適切な相手に適切なメッセージを届けるために必要な情報を提供します。たとえば、マーケティング管理者は詳細なトレンド、担保実績、応答を様々なセグメントから分析できます。この情報を使用して、管理者は担保や顧客ベースのセグメントを見直し、それに従って顧客を絞り込むことができます。営業管理者は詳細なトレンド分析を行い、テリトリー内の実績の高いチームと低いチームを探し、必要に応じてチームを指導することができます。

### リレーションシップタイプ

シンプル



## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- メッセージ応答
- メッセージプラン
- メッセージプラン項目
- 製品

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- メッセージプラン基準
  - メッセージプランカスタム基準
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き数値
    - インデックス付き数値
  - メッセージプラン数
- メッセージプラン項目基準
  - メッセージプラン項目カスタム基準
    - 平均インデックス付き通貨

- インデックス付き通貨
- 平均インデックス付き数値
- インデックス付き数値
- メッセージプラン項目数
- メッセージ応答基準
  - メッセージ応答カスタム基準
  - 平均インデックス付き通貨
  - インデックス付き通貨
  - 平均インデックス付き数値
  - インデックス付き数値
- 取引先基準
  - 売上
  - 売上 (千単位)
  - 平均売上
  - 確定売上
  - 確定売上 (千単位)
  - 確定売上平均
  - 商談をクローズするまでの平均日数
  - 見込売上
  - 平均見込売上
  - 売上
  - 製品売上 (000)
  - 製品確定売上
  - 製品確定売上 (千単位)
  - 取引先数
  - 商談あり取引先数
  - 活動数
  - 担当者数
  - 商談数
  - 成約数
  - サービスリクエスト数
  - キャンセルされた SR 数

- クローズした SR 数
- オープン SR 数
- 保留中の SR 数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SR クローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談に更新された見込み客数
- 成約商談の見込み客数
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- 活動基準
  - 活動数
  - オープン活動数
  - 活動あり取引先数
  - クローズした活動数
- 担当者基準
  - 担当者カスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
  - 所有者ユーザーカスタムフィールド
  - 所有者ユーザーカスタムフィールド
  - 担当者数
- 製品売上基準
  - 売上
  - 製品予想売上
  - 製品確定売上
  - 製品売上 (000)
  - 製品予想売上 (千単位)
  - 製品確定売上 (千単位)
  - 平均購入価格

- 平均数量
- 数量

## 使用上の注意

なし

## サービスリクエストレポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

分析は、取引先、担当者、サービスリクエスト、ユーザー、パートナー、日付の各ディメンション別に行うことができます。この機能は、サービスリクエストのオープン期間やクローズするまでの平均期間など、顧客サービスリクエスト組織の重要な実績指標を分析するうえで役立ちます。これらのサービスリクエスト実績指標を活用することで、顧客満足度や従業員の生産性の向上、および運用コストの低減を実現できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- クローズ日
- オープン日
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition でのみ使用可能）
- サービスリクエスト

### 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプ

コード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使った場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 担当者
- サービスリクエスト

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- サービスリクエスト基準
  - サービスリクエストカスタム基準
    - インデックス付き通貨
    - 平均インデックス付き通貨
    - インデックス付き数値
    - 平均インデックス付き数値
  - サービスリクエスト数
  - オープン SR 数
  - クローズした SR 数
  - 保留中の SR 数
  - キャンセルされた SR 数
  - 平均オープンサービスリクエスト期間
  - SR クローズまでの平均日数

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 共有活動レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

## ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先、担当者、ユーザーの各ディメンション別に共有活動を分析できます。Oracle CRM On Demand では、1 人以上のユーザーがこれらの活動を共有できるため、このサブジェクトエリアを使用すると、共有活動をレポートできます。少なくとも 1 人のユーザーと共有されていない場合は、活動はレポートに表示されません。

## リレーションシップタイプ

多対多

## ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 所有ユーザー

## 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドの末尾には、コードまたは **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) [883ページ]」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者

## 基準

なし

## 使用上の注意

取引先および担当者ディメンションには、基準および関連属性を任意のレベルで分析できるブック階層が含まれています。

## 車両レポートサブジェクトエリア

### 対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの Oracle CRM On Demand で使用できます。

### ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、車両関連基準を車両ディメンション別、自動車ディーラーディメンション別、および担当者、日付、自動車ディーラー、製品などの他の関連ディメンションオブジェクト別に分析できます。

### リレーションシップタイプ

シンプル

### ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 日付
- 自動車ディーラー
- 製品
- 車両

### 最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に **Code** または **UTC** という語が付いています。たとえば、担当者ディメンションには割当フィルター 1 フィールドがあります。割当フィルター 1 フィールドが最適化されたフィールドである割当フィルター 1 **Code** フィールドもあります。同様に、[作成日] フィールドが最適化されたフィールドである [作成日 **UTC**] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。最適化されたフィルター処理フィールドの詳細は、「[最適化されたフィルター処理フィールドの使用](#) 『883ページ』」を参照してください。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 担当者
- 日付
- 自動車ディーラー
- 車両

## 基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 車両基準
  - 車両カスタム基準
  - 車両数

## 使用上の注意

なし

## レポートの外観の変更

Oracle CRM On Demand Answers でレポートを設定または更新するときは、レポートの外観を変更できます（整形書式設定）。整形書式設定を適用し、整形書式設定の属性をコピーして貼り付け、書式設定したレポートを保存することで、スタイルテンプレートとして使用できます。

書式設定する項目によって、ダイアログボックスには異なるオプション（フォント、セルおよび境界の管理、背景色、セルの埋め込みなどの書式関連オプション、HTML 用のカスタム CSS スタイルオプションなど）が表示されます。

外観を変更できるのは、次の項目です。

- カラムおよびセクション（背景色および境界など）
- テーブル内のカラム
- タイトルのサイズ

項目に適用する整形書式設定の属性の範囲（たとえば、表内のカラム）をコピーし、同じタイプの項目（たとえば、同じ表の別のカラムまたは別の表のカラム）に貼り付けます。デフォルトの外観をリストアすることもできます。その場合は、ダイアログボックスの右上にあるアイコンを使用します。

コピーまたは貼り付けに対応しているビューは、テーブルビュー、ピボット表ビュー、チャートビューなどです。

## レポートをスタイルテンプレートとして保存することについて

レポートの整形書式設定をカスタマイズして保存した後は、テンプレートとして使用できます。これにより、保存されているレポートから新規または既存のレポートに書式設定が適用できます。

保存されているレポートをテンプレートとして使用できるビューには、テーブルビュー、ピボット表ビュー、チャートビューなどがあります。

このトピックでは、次のタスクの実行に関する情報について説明します。

- レポートの表示外観の設定
- 書式設定の属性のコピーおよび貼り付け
- 属性のデフォルトの外観の復元



- 保存されているレポートのテンプレートとしての使用

### レポートの表示外観を設定するには

- 1 Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックし Oracle CRM On Demand Answers を開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answers で、[オープン分析] をクリックします。
- 4 操作するレポートを選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページで整形書式設定のダイアログボックスを開くには、次のいずれかを実行します。
  - ステップ 1 では、列のプロパティボタンをクリックし、列のプロパティダイアログボックスのスタイルタブをクリックします。
  - ステップ 2 では、次のいずれか 1 つを実行して、書式の編集ダイアログボックスを開きます。
    - タイトルまたは表の場合は、[Format View (ビューの書式設定)] ボタンをクリックします。
    - ピボット表ビューで、[ピボット表ビューのプロパティ] ボタンをクリックし、[代替書式を設定] ボタンをクリックします。

**注：** テーブルビューでは、[カラムの書式設定] ボタンをクリックして [値の形式] タブを使用することもできます。ピボット表ビューでは、そのセクションのプロパティボタンをクリックして [セクションのプロパティ] タブを使用することもできます。

外観の書式を設定するダイアログボックスが表示されます。
- 6 [フォント] エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル (太字など)、その他の効果 (下線など) を選択します。
 

**注：** このオプションを使用できない項目もあります。
- 7 [セル] エリアで、アライメントと背景色を設定します。
 

**注：** 水平アライメントでは、テキストデータの最も一般的な行端揃えは [左] です。数値データでは、[右] が最も一般的です。

垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数の行にまたがっていない場合には効果がありません。
- 8 [境界] エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。
 

**ヒント：** [位置] ドロップダウンリストのそばの最上部の境界、左側の境界または右側の境界をクリックすると、カスタムの境界を選択したり、選択を解除したりできます。
- 9 セル内の余白を設定するには、[Additional Formatting Options (書式関連オプション)] をクリックし、セルの内容の幅と高さ、および内容の上、下、左、右の余白の値を指定します。
 

値はピクセル単位で指定します。

**10** Oracle CRM On Demand Answers スタイルシートで指定したスタイルおよびクラス要素を上書きするには、 [ Custom CSS Style Options (カスタム CSS スタイルオプション) ] エリアで選択を行います。

**a** 使用する設定をクリックします。

**b** クラス、スタイルまたはスタイルシートの位置を指定します。

**注：**高度なスタイルオプションは、カスタマイズスタイルシートの使用方法を知っているユーザーを対象としています。

**11** [OK] をクリックします。

#### 書式設定の属性をコピーし、貼り付けるには

- 1** [分析の作成と表示] ページで、コピーする書式設定を持つ項目（行、カラム、テーブルのセルなど）に移動します。
- 2** 整形書式設定のダイアログボックスを開いて、書式設定をコピーするボタンをクリックし、次に取消をクリックして整形書式設定のダイアログボックスを閉じます。
- 3** 書式設定を貼り付ける項目に移動します。
- 4** 整形書式設定のダイアログボックスを開いて、書式設定を貼り付けるボタンをクリックし、次に [OK] をクリックして変更内容を適用します。

#### デフォルトの外観をリストアするには

- 該当する項目に対して整形書式設定のダイアログボックスを開き、次に、その書式設定のクリアボタンをクリックします。

一部のタイプのビューでは、次の手順で説明するように、ビューの追加時に保存されているレポートをテンプレートとして使用できます。

#### 保存されているレポートをテンプレートとして使用するには

- 1** [分析の作成と表示] ページで、ステップ 2 の [レイアウトを作成] に移動します。
- 2** ビューの追加をクリックし、目的のビューを選択します。
- 3** ワークスペースの最上部近くにある別の分析からビューの書式設定をインポートボタンをクリックします。



- 4** 保存済みフォーマットのインポートダイアログボックスで、保存されているレポートまで移動し、[OK] をクリックします。
- 5** [保存済みの結果] リンクまたは [プレビュー分析] ボタンをクリックします。

## 最適化されたフィルター処理フィールドの使用

最適化されたフィールドの末尾には、コード（ピックリスト用）または **UTC**（協定世界時）（日時フィールド用）という語が付いています。フィルターで最適化フィールドを使用すると、レポートのパフォーマンスが向上します。

### フィルターのコードフィールド

コードフィールドには、複数言語のピックリスト用に言語独立コード (**LIC**) のピックリスト値が格納されます。Oracle CRM On Demand で複数言語を管理するには、言語独立コードと各言語の個別エントリを使用します。たとえば、状態フィールドを次のように言語値と **Active** 状態で実装します。

言語	値	言語独立コード
英語	Active	有効
フランス語	Actif	有効
ドイツ語	Aktiv	有効
スペイン語	Activo	有効

有効な取引先をフィルター処理するには、[状況コード] フィールド（[状態] フィールドが最適化されたフィールド）と **LIC** 値（ここでは **Active**（有効））に対するフィルターを作成します。どの言語を使用する場合でも、**LIC** 値をクエリーすることで他の言語をクエリーする際の追加の翻訳ステップが不要なため、パフォーマンスが向上します。

### ピックリストに対する **LIC** 値の表示

ピックリストに **LIC** 値を表示するには、次の手順を使用します。

#### ピックリストに **LIC** 値を表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
  - 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
  - 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
  - 4 [フィールド管理] セクションで、[レコードタイプフィールドセットアップ] をクリックします。
  - 5 [フィールド] ページで、目的のピックリストフィールドに対応する [ピックリストを編集] リンクをクリックします。
- LIC** 値は、[ID] カラムにあります。

### フィルターの **UTC** フィールド

**UTC** フィールドを使用すると、これらのフィールドは企業またはユーザーのタイムゾーンに変換されないため、レポートのパフォーマンスが向上します。日時フィールドがデータベースでインデックス付けされている場合は、パフォーマンスがさらに向上します。レポートでこれらのフィールドを非表示にして、かわりにタイムゾーンを調整しているフィールドを使用することもできます。

## ステップ 1：条件の定義

Oracle CRM On Demand Answers の「条件を定義」ページでレポートの条件を定義します。「条件を定義」ページにアクセスするには、「[Answers の概要（カスタムレポート）](#)」『735ページ』の説明のとおり新しい分析を作成するか、既存の分析を Oracle CRM On Demand Answers で開きます。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レポートへのカラムの追加](#) 『884ページ』
- [カスタムフィールドのレポートへの追加](#) 『885ページ』
- [カラムへのフィルターの追加](#) 『885ページ』（オプションの手順ですが実行することをお勧めします）
- [カラムのプロパティの編集](#) 『893ページ』
- [カラム式の設定](#) 『904ページ』
- [結果へのアクションリンクの追加](#) 『905ページ』（オプション）
- [カラムの並べ替え](#) 『908ページ』

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レポートでの住所の使用について](#) 『909ページ』
- [Set 操作を使用した複数レポートの結果の結合](#) 『910ページ』の"[Set 操作を使用した複数レポートの結果の結合](#)"参照

## レポートへのカラムの追加

Oracle CRM On Demand Answers でレポートの作成または変更を行うときには、レポートに含めたいデータがすべて収まるまでカラムを追加します。

**注：** レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーに基づくこともできます。たとえば、企業の会計年度は各暦年の 6 月 1 日に始まることもあります。Oracle CRM On Demand で複数年にまたがる会計カレンダーを最近変更した場合は、時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーに基づいているデータは、新しい会計カレンダーに基づいているデータと連携できない場合があります。

### カラムをレポートに追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の「アクティブなサブジェクトエリア」セクションで「カラム」リストを展開すると、レポートに含めることのできるカラムが表示されます。
- 2 レポートに含めるカラムをクリックします。

**注：** カラム内の「X」アイコンをクリックして、レポートからカラムを削除できます。カラムを新しい位置にドラッグ&ドロップすると、カラムの順序を変更できます。

## カスタムフィールドのレポートへの追加

Oracle CRM On Demand Answers のレポートと分析では、カスタムフィールドをカラムとして追加できます。レポートへのカラムの追加の詳細は、「[レポートへのカラムの追加](#)『884ページ』」を参照してください。

Oracle CRM On Demand Answers を使用する多言語配置の場合は、カスタムフィールドを Oracle CRM On Demand Answers で使用する各言語に翻訳し、これらのフィールドがレポートおよび分析に追加可能なフィールドとして表示されるようにします。たとえば、カスタムフィールドを英語で作成した場合は、ドイツ語ユーザーにこのフィールドが表示され、レポートや分析に使用できるように、ドイツ語に翻訳する必要があります。

## カラムへのフィルターの追加

Oracle CRM On Demand Answers の「条件を定義」ページで、レポート内のカラム用のフィルターを設定できます。フィルターは、レポートを実行したときの表示結果を絞り込むために使用します。Oracle CRM On Demand Answers は、条件と一致する結果のみを表示します。

カラムフィルターは次の要素から構成されています。

- 取引先タイプなど、フィルター対象のカラム。
- 10 など、フィルターを適用するときに使用する値（必要に応じて、値の代わりに SQL 式や変数を使用できます）。
- 「より小さい」など、値の適用方法を決める演算子。

たとえば、カラムに販売された数量が含まれていて、演算子が「より小さい」で値が 10 である場合、結果には販売されたユニット数が 10 未満であるオーダー数量が含まれます。

また、カラムフィルターには次の機能を持たせることもできます。

- 同じサブジェクトエリアの他のカラムフィルターと組み合わせて、レポートの結果をさらに限定できます。
- フィルターをグループ化して複雑なフィルターを作成できます。
- 同じサブジェクトエリアの以前に保存したレポートの結果によって、カラムフィルターの値を限定できます。

フィルターは SQL の SELECT 文の WHERE 句に変換されます。WHERE 句は、返されるロウを、指定した制約条件に適合するロウに限定するために使用されます。フィルターの SQL を直接入力することもできます（上級ユーザー向け）。

**注：** データのインポート時に新しいピックリスト値を追加するオプションを選択した場合、これらの新しいピックリスト値は 24 時間が経過するまでレポートに表示できないことがあります。そのため、その時間はフィルターとして新しいピックリスト値を使用できない場合があります。

## カラムフィルターの作成

レポートの任意のカラムにフィルターを作成できます。結果にカラムを表示しない場合は、カラムを非表示にできます。

**注意：** カラムフィルターの作成が終わる前にブラウザの「更新」ボタンをクリックすると、ブラウザによってページが再ロードされて変更が破棄されます。

**レポートにカラムを追加せずにフィルターを作成するには**

- Ctrl キーを押した状態でカラムをクリックします。

### カラムフィルターを作成するには

**1** Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、フィルターを作成するカラムの [新規フィルター] ボタンをクリックします。

**2** [フィルターの作成と編集] ダイアログボックスで、[演算子] ドロップダウンリストから演算子を選択します。

左のカラムに演算子と値の選択項目が表示されます。選択したカラムのタイプによっては、日付の範囲を指定するカレンダーボタン、長い値リストを限定するためのテキスト一致ボックスなどの追加のオプションが、右のカラムに表示されます。

**3** 値を指定するには、[値] ボックスに値を入力するか、または [全選択項目] をクリックしてカラムで使用する値を表示し、リストから値を選択します。

現在の値フィールドのデータを入力した後で [追加] をクリックして [値] を選択すると、複数の値を追加できます。

演算子を選択して値を指定するときは、次の表に記載されているガイドラインに従ってください。演算子の詳細は、この手順の後に表示される「*演算子の使用上の注意*」を参照してください。

演算子	使用方法のガイドライン
等しい/存在する	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値に一致するレコードだけが含まれます。
等しくない/存在しない	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値に一致しないレコードだけが含まれます。
より小さい	数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値より小さいレコードだけが含まれます。
より大きい	数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値より大きいレコードだけが含まれます。
以下である	数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値以下のレコードだけが含まれます。
以上である	数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値以上のレコードだけが含まれます。
間にある	数字または日付が含まれているカラムで有効。2 つの値を指定します。結果には、指定した値とその指定範囲内の値のレコードが含まれます。
NULL である	<p>テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。値は指定しません。この演算子は、カラムにデータがないかどうかだけを調べます。結果には、カラムにデータがないレコードだけが含まれます。</p> <p>なんらかのデータが存在しているかどうかを調べるのが有用な場合があります。このような場合に [NULL である] 演算子を使用します。</p>

演算子	使用方法のガイドライン
NULL でない	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。値は指定しません。この演算子は、カラムにデータがあるかどうかだけを調べます。結果には、カラムにデータがあるレコードだけが含まれます。
上位 N 個内にある	<p>テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、上位 n 件のレコードだけが含まれます。ここで n は、フィルターの値として指定した整数です。</p> <p>この演算子は、順位付けされる結果に使用します。たとえば、この演算子を使用して上位 10 名までのリストを取得できます。</p>
下位 N 個内にある	<p>テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、下位 n 件のレコードだけが含まれます。ここで n は、フィルターの値として指定した整数です。</p> <p>この演算子は、順位付けされる結果に使用します。たとえば、この演算子を使用して、問題の報告件数が最も少なかった顧客のリストを取得できます。</p>
すべてを含む	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターのすべての値を含んでいるレコードだけが含まれます。
いずれかを含む	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータにフィルターの値が最低でも 1 つは含まれているレコードだけが含まれます。
含まない	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータにフィルターの値がまったく含まれていないレコードだけが含まれます。
開始文字	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値で始まるレコードだけが含まれます。
終了文字	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値で終わるレコードだけが含まれます。
パターンと一致する	テキストが含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。ワイルドカード文字としてパーセント記号 (%) を使用する必要があります。値には、パーセント記号文字を最大 2 個まで指定できます。結果には、カラムのデータがフィルターのパターンの値と一致するレコードだけが含まれます。
パターンと一致しない	テキストが含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。ワイルドカード文字としてパーセント記号 (%) を使用する必要があります。値には、パーセント記号文字を最大 2 個まで指定できます。結果には、カラムのデータがフィルターのパターンの値と一致しないレコードだけが含まれます。



演算子	使用方法のガイドライン
プロンプトされる	<p>テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。カラムに「プロンプトされる」を設定すると、別のレポートからこのレポートに渡される値によってフィルターされることを示します。</p> <p><b>注：</b> 移動の間に複数のレポートをまとめてリンクするときにこのオプションを使用します。（「<a href="#">ステップ 2：レイアウトの作成</a>『911ページ』」を参照してください）。親レポートから選択し、ドリルした値だけを行に表示するようにするには、ドリルするレポートの 1 つ以上のカラムに、そのレポートに対して「プロンプトされる」フィルタが含まれている必要があります。</p>

- 4 カラムに多数の選択項目がある場合は、次のようにページコントロールを使用して選択項目の間を移動します。
  - 特定のページ番号をクリックしてそのページに移動します。
  - 二重の右向き矢印ボタン（>>）をクリックして最後のページに進むか、または二重の左向き矢印ボタン（<<）をクリックして最初のページに戻ります。
- 5 日付が含まれているカラムの場合、カレンダーボタンを使用して日付の範囲を指定します。  
単一の日付を指定するには、開始日と終了日に同じ日付を指定します。
- 6 [一致] ドロップダウンリストを使用して、フィルターで使用する値を表示します。必要に応じて、返される値を限定するための条件を指定します（この操作は必須ではありません）。次に、[全選択項目] リンクをクリックし、返されたリストから値を選択します。  
  
たとえば、東部地域の結果を表示するとします。テキストボックスに「E」を入力して [一致] ドロップダウンリストから [開始文字] を選択すると、リストには E で始まる値だけが表示されます。
- 7 SQL 式またはセッション変数を追加するには、次の操作を行います。
  - a [追加] ボタンをクリックし、適切なオプションを選択します。  
[値] ボックスのラベルが、選択した項目を反映して変化します。
  - b SQL 式またはセッション変数の名前をボックスに入力します。

SQL 式では、カラムの値に対して演算を行う関数呼び出しを使用できます。詳細については、「[分析での関数の使用](#)『963ページ』」および「[セッション変数](#)『1001ページ』」を参照してください。
- 8 値、SQL 式、またはセッション変数を削除するには、その横にある [X] アイコンをクリックします。  
すべての定義を削除するには、[値のクリア] ボタンをクリックします。
- 9 このフィルターを別の分析の同じサブジェクトエリアのカラムの値で限定するには、[アドバンス] ボタンをクリックし、[別のリクエストの結果に基づいたフィルターを適用する] オプションを選択します。  
[フィルターを適用する保存済みリクエスト] ダイアログボックスが表示されます。
- 10 このフィルターを SQL に変換するには、[アドバンス] ボタンをクリックし、[このフィルターを SQL に変換する] オプションを選択します。  
[高度な SQL フィルター] ダイアログボックスが表示されます。
- 11 終了したら [OK] をクリックします。



「条件を定義」 ページまたは「保存済みフィルター」 ページの「フィルター」 エリアにフィルターが表示されます。

## 演算子の使用上の注意

一部の演算子は類似していますが、正確には同じ機能ではありません。次の演算子間の類似点と相違点を考慮してください。

- 等しい
- 存在する
- すべてを含む
- いずれかを含む
- 一致する

「等しい」または「存在する」は、検索基準とデータベースの値との正確な一致を検索します。たとえば、基準が **Pat Lee** の場合は、**Pat Lee** のみが正確に一致し、フィルターに渡されます。すべての検索で大文字と小文字が区別されるため、**pat Lee** や **Pat lee** などの値はフィルターに渡されません。

「すべてを含む」は、AND 検索と同様に、基準に一致するすべての値を検索し、フィルターに渡す各値の中には指定したすべての値が含まれている必要があります。たとえば、検索基準が値=**Pat** と値=**Lee** の 2 つ値の場合は、**Pat Lee** と **Lee Pat** がフィルターに渡されますが、**pat Lee**、**Pat Smith**、および **Chris Lee** は、基準（**Pat** と **Lee**）のすべてを含まないため、フィルターに渡されません。

「いずれかを含む」は、OR 検索と同様に、基準に一致する各値を検索しますが、厳密にすべての値が必要なわけではありません。たとえば、検索基準が値=**Pat** と値=**Lee** の 2 つの値の場合は、**Pat Smith**、**Chris Lee**、および **Lee** のすべてが「**Pat** または **Lee**」の基準に一致するため、フィルターに渡されます。

「一致する」は、パターンを検索するため、1 つまたは 2 つのパーセント記号（%）をワイルドカード文字として使用する必要があります。たとえば、検索基準が値=**P%t %ee** の場合は、**Pat Lee**、**Pit smee**、および **Packet trainee** のすべてがフィルターに渡されますが、**pat Lee** は渡されません。

検索速度を最適にする場合は、「すべてを含む」、「いずれかを含む」、「一致する」などのパターン一致演算子の使用を減らすか、排除します。正確な値で検索する場合は、パターン一致演算子を使用せずに正確な演算子を使用してください。

## カラムフィルターの保存

フィルターは、分析の一部として保存したり、他の分析で再利用するために保存したりできます。特定の分析用であるフィルターは、その分析を保存した場合に分析の一部として保存され、その分析が実行されるたびに適用されるようになります。また、フィルターを明示的に保存して、他の分析でそのフィルターを使用できるようにすることもできます。

サブジェクトエリアの保存済みフィルターと、サブジェクトエリアのフィルターが含まれているフォルダが、そのサブジェクトエリアの名前の下に表示されます。サブジェクトエリアに保存済みフィルターが 1 つもない場合、ページのこの部分は空白になります。

### カラムフィルターを分析の一部として保存するには

- 1 「条件を定義」 ページで、「保存」をクリックします。
- 2 「分析を保存」 ダイアログボックスで、分析を保存する場所を選択し、「OK」をクリックします。

### 他の分析で使用するためにカラムフィルターを保存するには

- 1 [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、フィルターの保存をクリックします。
- 2 フィルターの保存ダイアログボックスで、フィルターを保存するフォルダを選択します。
  - 個人で使用するためにフィルターを保存するには、[フィルター（個人）] をクリックします。  
[フィルター（個人）] に保存したフィルターは、自分しか使用できません。
  - 他のユーザーも使用できるようにフィルターを保存するには、[公開フィルター] をクリックします。  
公開フィルターフォルダに保存したフィルターは、そのフォルダにアクセスする権限を持っている他のユーザーも使用できます。
- 3 フィルターの名前を入力します。
- 4 （オプション） フィルターの説明を入力します。
- 5 [OK] をクリックします。

### 保存済みフィルターのプロパティを表示するには

- [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、プロパティを表示するフィルターの隣にあるフィルタオプションアイコンをクリックし、フィルターの編集オプションを選択します。

## 分析への保存済みカラムフィルターの適用

保存済みカラムフィルターを分析に適用することができます。フィルターの内容またはフィルターへの参照のいずれかを適用できます。

保存済みカラムフィルターの内容を適用すると、フィルターの実際の内容が [条件を定義] ページの [フィルター] エリアにコピーされます。このため、保存済みフィルターを変更せずにフィルターの検索条件を操作することができます。保存済みフィルターへの参照を適用すると、保存済みフィルターはその名前で参照されるだけなので、内容を表示することはできませんが変更はできません。

### 保存済みカラムフィルターを分析に適用するには

- 1 [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、[保存済みのフィルターを開く] をクリックします。
- 2 適切なフィルターフォルダに移動し、適用する保存済みフィルターを選択し、[OK] をクリックします。
- 3 保存済みフィルターの適用ダイアログボックスのフィルタオプションセクションで、適用するオプションがあれば指定します。
- 4 [OK] をクリックします。  
[条件を定義] ページの [フィルター] エリアにフィルターが表示されます。

## カラムフィルターの編集

カラムフィルターを編集して、プロパティを変更することができます。

### カラムフィルターを編集するには

- 1 [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、編集するフィルターの [フィルタオプション] ボタンをクリックし、フィルターの編集をクリックします。  
[フィルターの作成と編集] ダイアログボックスが表示されます。
- 2 プロパティの内容を変更して、[OK] をクリックします。

## カラムフィルターに使用する式の編集

カラムフィルター用の式を編集できます。編集内容は、カラムのフィルターにのみ適用されます。式に関数呼び出しを含めると、より高度な計算を行うことができます。「[分析での関数の使用](#) 『963ページ』」を参照してください。

### フィルター用の式を編集するには

- 1 [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、フィルターの [フィルタオプション] ボタンをクリックし、列式の編集を選択します。
- 2 [カラム式] タブをクリックします。
- 3 [カラム式] エリアに式を入力します。
- 4 [OK] をクリックして変更を保存します。

## カラムフィルターの削除

分析からフィルターを 1 つだけ削除したり、すべてのフィルターを削除したりできます。

**注：** 以前にフィルターを適用して分析を保存している場合は、もう一度分析を保存してフィルターを削除します。

### 分析からカラムフィルターを削除するには

- [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、[X] アイコンをクリックします。

## カラムフィルターを他のカラムフィルターと組み合わせる

カラムフィルターを組み合わせる（挿入句フィルターとも呼ばれる）と、SQL の知識がない場合でも、複雑なフィルターを作成できます。

[AND] 演算子と [OR] 演算子を使って、カラムフィルターを組み合わせることができます。[AND] 演算子は、各フィルターで指定した検索条件を満たす必要があることを意味します。これは、カラムフィルターを組み合わせる場合のデフォルトの方法です。[OR] 演算子は、最低でも 1 つのカラムフィルターで指定した検索条件を満たす必要があることを意味します。

。

### カラムフィルターを他のカラムフィルターと組み合わせるには

- 1 [条件を定義] ページで、少なくとも 2 つのフィルターを分析に追加するか、または少なくとも 2 つのカラムフィルターを保存済みフィルターに追加します。  
[フィルター] セクションにフィルターがリストされて、フィルターの間に [AND] 演算子が表示されます。
- 2 [AND] 演算子を [OR] 演算子に変更するには、演算子をクリックします。
- 3 カラムフィルターを追加しながら、[AND] 演算子と [OR] 演算子をクリックしてフィルターをグループ化し、目的のフィルターの組み合わせを構築します。  
組み合わせられたフィルター要素は、ボックスで囲まれます。
- 4 ボックスで囲まれた要素の切り取り、コピー、またはグループ解除を行うには、[Edit Filter Group (フィルターグループの編集)] をクリックして該当するオプションを選択します。

### ナビゲーションおよびプロンプト中のフィルター交換の防止

ナビゲーションおよびプロンプト中に変更されないように、レポート内のフィルターの内容を保護できます。保護されたフィルターは常に結果に対して適用されます。

### ナビゲーションおよびプロンプト中にフィルターが変更されないようにするには

- [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、フィルターの [フィルタオプション] ボタンをクリックして、フィルターの保護を選択します。

### フィルターとして保存済みレポートを使用する

フィルターは、他のフィルターと組み合わせたり、別のレポートによって返された値をその基準にしたりできます。カラムの値を返すすべての保存済みレポートは、レポート内の選択したカラムをフィルターするために使用できます。

### 別の保存済みレポートの結果に基づいてフィルターを作成するには

- 1 [条件を定義] ページで、フィルターを作成するカラムの [新規フィルター] ボタンをクリックします。
- 2 フィルターの作成と編集ダイアログボックスで、[詳細] をクリックし、別のリクエストの結果に基づいたフィルターを適用するオプションを選択します。
- 3 [フィルターを適用する保存済みリクエスト] ダイアログボックスの [関係] フィールドで、フィルターを適用する、結果とカラム間の適切な関係を選択します。
- 4 [参照] をクリックして、保存済みレポートに移動します。
- 5 [次の列の値を使用] フィールドでフィルターに使用するカラムを選択します。  
フィルターを作成するカラムに一致するカラム名が、保存済みレポートに含まれている場合、[次の列の値を使用] フィールドの値のリストに、そのカラム名が最初に表示されます。別のカラムを使用することも可能です。

## 6 [OK] をクリックします。

[条件を定義] ページの [フィルター] セクションにフィルターが表示されます。

**注:** フィルターを後で編集する場合は、[フィルターを適用する保存済みリクエスト] ダイアログボックスに表示される情報のみ編集できます。

## カラムフィルターに使用する SQL の編集

フィルターとして使用される論理 SQL の WHERE 句を編集できます。これは、一般的な機能ではありませんが、高度なフィルター機能が必要とするユーザーが使用できます。SQL 構文の全般的な説明については、SQL に関するサードパーティの解説書、データベースベンダーの SQL リファレンスマニュアル、またはオンラインのリファレンスサイトを参照してください。Oracle CRM On Demand Answers における SQL の使用については、「[分析での関数の使用](#)『963ページ』」を参照してください。

### カラムフィルター用に生成された SQL を編集するには

1 フィルターの作成と編集ダイアログボックスで、[詳細] をクリックし、このフィルターを SQL に変換するオプションを選択します。

2 テキストボックスに修正内容を入力し、[OK] をクリックします。

[条件を定義] ページの [フィルター] エリアにフィルターが表示されます。このオプションを一度選択すると、フィルターの編集時に常に入力した SQL が表示されるようになります。

例：最も販売量の多い顧客の特定

次の例では、2003 年に販売量が上位 10 位以内であった顧客に関するデータをレポートします。

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

## カラムのプロパティの編集

カラムのプロパティを編集して、カラムとそのコンテンツの表示およびレイアウトを制御することができます。カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合だけに適用される書式設定を指定することもできます。デフォルトでは、カラムの選択内容は現在のレポートに対してのみ適用されます。

### カラムコンテンツの表示の編集

結果でのカラムコンテンツのデフォルト表示は、カスケーディングスタイルシートと XML メッセージファイルに基づいて決定されます。[カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [Style (スタイル)] タブで、使用するフォントやフォントのサイズなど、いくつかのデフォルト設定を上書きすることができます。選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

### カラムコンテンツの表示を編集するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[スタイル] タブをクリックします。
- 3 フォント、セル、境界、イメージ、高度なスタイルオプションの項目を選択します。  
詳細は、このトピックの「カラムコンテンツの書式設定」を参照してください。
- 4 [データ形式] タブで、[デフォルトのデータ形式の上書き] チェックボックスをオンにして、データの表示方法を制御します。

このオプションを使用すると、デフォルトの表示設定を上書きすることができます。表示される選択項目はデータタイプによって異なります。たとえば、数値データを含むカラムの場合は、数値の処理方法（パーセンテージ、月の名前、日付など）を選択できます。表示する小数点以下の桁数、負の数の表示方法、表示する桁数、1000 単位の区切り記号の使用も選択できます。テキストを含むカラムの場合は、テキストの処理方法（プレーンテキスト、HTML、リンクなど）を選択できます。この選択に基づいて、データの表示に使用される適切な HTML 文字列が [カスタムのテキスト形式] テキストボックスに表示されます。

テキストでカスタム形式を使用する場合は、[テキストの取り扱い] ドロップダウンリストから [カスタムのテキスト形式] を選択し、カスタム形式を入力します。特殊な形式を提供する HTML の呼び出しを入力することもできます。また、JavaScript、VBScript など、有効な HTML 文字列であればどのような文字列でも入力できます。

たとえば、次の HTML の例では、テーブルとピボットテーブルにおけるカラムの幅と高さを設定します。かっこで囲まれた「html」というテキスト（[html]）は HTML を使用することを表し、アットマーク記号（@）はカラムの動的コンテンツを表します。

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

HTML、JavaScript、VBScript などの詳細は、サードパーティの解説書を参照してください。

カスタムの数値形式を作成する場合は、ハッシュ記号（#）を使って有効数字を指定し、ゼロ（0）を使って桁数を指定します。桁数は実際の数字の桁数より多く設定してもかまいません。次に例を示します。

「##.#」と指定すると、「12.34」が「12.3」と表示されます。

「##.000」と指定すると、「12.34」が「12.340」と表示されます。

- 5 終了したら [OK] をクリックします。

### カラムコンテンツのレイアウトの編集

[カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [カラムフォーマット] タブでは、次のタスクを実行できます。

- 結果にカラムを表示するかどうかを指定します。

通常は、結果にカラムが表示されます。ただし、フィルターの作成に使用するカラムなど、結果に表示したくないカラムをレポートに含めることもできます。

- 代替テーブルおよびカラム見出しを割り当てて、それらにカスタム書式設定を適用します。

- 繰り返されるカラム値など、重複データの表示を制御します。

テーブル内のあるカラムのデータが、そのテーブル内の他のカラムにおいて複数のロウで繰り返される場合があります。たとえば、あるカラムに顧客名がリストされており、別のカラムに顧客の都道府県がリストされている場合は、

それぞれの「顧客」ロウで都道府県データが繰り返される可能性があります。その場合は、重複データを一度だけ表示するか、重複データをすべてのロウで表示するかを選択できます。繰り返しデータ、つまり重複データの表示を一度だけにすると、テーブルがいくらか読み取りやすくなり、データの区別がよりわかりやすくなります。

■ 別のレポートに移動するなど、ユーザーが結果を操作したときに実行される操作を指定します。

また、関数や条件式を使って、さまざまな方法で結果を書式設定することもできます。

選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

### 結果でカラムを非表示にするには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 [このカラムを非表示] チェックボックスがオンになっていない場合はオンにします。

### カスタムテーブルとカラム見出しを作成するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers で、「条件を定義」をクリックします。
- 2 該当カラムの [カラムのプロパティ] ボタンをクリックします。  
複数のレポートの結果を結合している場合、[カラムのプロパティ] ボタンは結果カラムレベルにあります。レポートの詳細は、「[Set 操作を使用した複数レポートの結果の結合](#) 『910ページ』」を参照してください。
- 3 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 4 [見出し] エリアで、[カスタムの見出し] チェックボックスをオンにします。  
これにより、見出しテキストと見出しの書式設定を変更できます。
- 5 テーブルまたはカラムの見出しテキストを変更するには、該当するテキストボックスに新しい見出しを入力します。  
この見出しは、デフォルトの見出しの代わりにレポートで使用されます。  
**注：**別のレポートへの移動は、[Column Heading Interaction (カラムの見出しのインタラクション)] エリアでも指定できます。
- 6 テーブルまたはカラムの見出しの書式を変更するには、テキストボックスの横にある [書式の編集] ボタンをクリックします。  
[書式の編集] ダイアログボックスが表示されます。

フォント、セル、境界、高度なスタイルオプションの項目を選択します。詳細は、後述の「カラムコンテンツの書式設定」を参照してください。

### 重複データを非表示にするには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 [値の非表示] エリアで、適切なオプションを選択します。
  - 繰り返しデータを一度だけ表示し、重複ロウを非表示にするには、[非表示] を選択します。
  - 繰り返しデータをすべてのロウで表示するには、[繰り返し] を選択します。
  - この表示設定をデフォルトとして保存するには、[デフォルト] を選択します。

### ユーザーがカラムをクリックしたときに実行される動作を指定するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 [Column Heading Interaction (カラムの見出しの相互作用)] エリアで適切なオプションを選択して、ユーザーがカラムをクリックしたときに実行される動作を指定します。
  - [初期値] - デフォルトの相互作用を復元します。
  - [ドリル] - ドリルダウン機能を有効にします。これにより、詳細な情報を表示できます。
  - [ナビゲーション] - 別の分析に移動します。[Add Navigation Target (移動先の追加)] ボタンをクリックして、移動先のレポートまたはダッシュボードに移動し、[OK] をクリックします。次に、[キャプション] テキストボックスに移動先のキャプションを入力します。追加するすべての移動先についてこの手順を繰り返します。移動先を削除するには、[キャプション] テキストボックスの横にある [削除] ボタンをクリックします。
  - 相互作用なし - ドリルまたは移動を無効にします。インタラクションは、カラムの見出しおよびカラム内のデータそれぞれに対して定義します。

### ユーザーが値をクリックしたときに実行される動作を指定するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 [Value Interaction (値の相互作用)] エリアで適切なオプションを選択して、ユーザーが値をクリックしたときに実行される動作を指定します。
  - [初期値] - デフォルトの相互作用を復元します。
  - [ドリル] - ドリルダウン機能を有効にします。これにより、詳細な情報を表示できます。
  - [ナビゲーション] - 別の分析に移動します。[Add Navigation Target (移動先の追加)] ボタンをクリックして、移動先のレポートまたはダッシュボードに移動し、[OK] をクリックします。次に、[キャプション] テキスト



ボックスに移動先のキャプションを入力します。追加するすべての移動先についてこの手順を繰り返します。移動先を削除するには、[キャプション] テキストボックスの横にある [削除] ボタンをクリックします。

- 相互作用なし - ドリルまたは移動を無効にします。インタラクションは、カラムの見出しおよびカラム内のデータそれぞれに対して定義します。

## カラムコンテンツへの条件付き書式設定の適用

テーブルやピボットテーブルで条件付き書式設定を使用すると、特定の条件に一致するデータ要素を簡単に識別することができます。たとえば、売上額の多いものを任意の色で表示したり、ある一定の売上額を上回った営業員の名前の横にトロフィーなどのイメージを表示したりできます。

条件付き書式設定を適用するには、使用するレポート内のカラムを 1 つまたは複数選択し、基準となる条件を指定して、条件と一致した場合に適用するフォント、セル、境界、スタイルシートオプションの項目を選択します。この条件付き書式で選択された色、フォント、イメージなどが、データまたはデータを含むテーブルのセルに適用されます。条件を指定する手順は、フィルターを作成する手順とほとんど同じです。

複数の条件を追加して、データやテーブルのセルが、そのデータの値に基づいた複数の書式のうちのいずれかで表示されるようにすることもできます。たとえば、少ない売上額を任意の色で、多い売上額を別の色でそれぞれ表示することができます。

通常のテーブルとピボットテーブルでの条件付き書式設定には、わずかな違いがいくつかあります。別のカラムの値に基づいて他のカラムの書式を決める場合、標準テーブルでは反映されますが、ピボットテーブルでは反映されません。たとえば、地域の売上に基づいて地域名の色を設定しても、ピボットテーブルでは適用されません。ただし、売上データの値に基づいて売上データの色を設定した場合は、実際の名前に基づいて地域名の色を設定した場合と同様に、ピボットテーブルでも適用されます（関東地域の値を太字の色付きテキストとして表示する場合など）。

**注：**ピボットテーブルでは、ピボットテーブル別の計算値または集合値に対して条件が評価されます。これは、[データの表示名] オプションを選択し、割合または索引としてデータを表示する場合も同様です。

選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

### レポート内のカラムに条件付き書式設定を追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、条件付き書式タブをクリックします。
- 3 [条件の追加] ボタンをクリックし、条件として使用するレポート内のカラムを選択します。  
[フィルターの作成と編集] ダイアログボックスが開きます。条件の演算子と値を選択します。

**注：**[条件付き書式] タブから [フィルターの作成と編集] ダイアログボックスにアクセスした場合は、条件付き書式に適用されるオプションのみが表示されます。たとえば、[演算子] ドロップダウンリストには、条件付き書式で使用する演算子のサブセットが表示されます。

- 4 [フィルターの作成と編集] ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。  
[書式の編集] ダイアログボックスが表示されます。
- 5 フォント、セル、境界、イメージ、高度なスタイルオプションの項目を選択します。  
詳細は、このトピックの「カラムコンテンツの書式設定」を参照してください。

**注：** イメージを条件付き書式の一部として指定した場合は、指定した条件と一致したときにそのイメージが結果に表示されます。

**6** 終了したら、[OK] をクリックして [カラムのプロパティ] ダイアログボックスに戻ります。

[カラムのプロパティ] ダイアログボックスに、条件と、適用する条件付き書式が表示されます。

カラムはリストに表示されている順序で評価されます。

- カラムの順序を変更するには、[上へ] ボタンまたは [下へ] ボタンをクリックします。
- 条件からカラムを削除するには、[削除] ボタンをクリックします。
- 条件または条件付き書式を編集するには、その条件または書式をクリックします。

**7** 別の条件を続けて指定するか、[OK] をクリックして終了します。

次の例は、条件付き書式が結果にどのように適用されるかを示したものです。

レポートに、最低順位を示すカラムには **1** の値を、最高順位を示すカラムには **10** の値を指定した順位カテゴリが含まれているとします。次のような書式を設定したとします。

- 1 つ目のイメージで低順位のカラム **1**、**2**、**3** を示す。
- 2 つ目のイメージで中順位のカラム **4**、**5**、**6**、**7** を示す。
- 3 つ目のイメージで高順位のカラム **8**、**9**、**10** を示す。

[グラフィック] ダイアログボックスの [イメージの配置] オプションで、[イメージのみ] を選択します。結果では、カラムがイメージとともに表示されますが、順位は表示されません。

## カラムコンテンツの書式設定

[書式の編集] ダイアログボックス（および [カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [Style (スタイル)] タブにあるオプション）を使用して、テーブルやピボットテーブルなどの表形式でセル内に表示されるカラムデータに対して、フォント、セル、境界、高度なスタイル書式オプションの項目を選択することができます。テーブルやカラムの見出しの設定を選択することもできます。

カラムのデフォルトの書式設定プロパティを上書きした場合は、選択内容が常に適用されることになります。カラムに対して条件付き書式設定プロパティを指定した場合は、条件が一致した場合のみ選択内容が適用されます。

**[書式の編集] ダイアログボックス、または [カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [Style (スタイル)] タブを使用するには**

- 1** Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2** [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[スタイル] タブをクリックします。
- 3** [フォント] エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル（太字など）、その他の効果（下線など）を選択します。
- 4** [セル] エリアで、アライメント、背景色、セル内に表示するイメージを選択します。

- 水平アライメントおよび垂直アライメントの選択は、ワードプロセッサで行端揃えを選択する場合に似ています。垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数の行にまたがっていない場合には効果がありません。

#### 水平アライメント：

〔左〕を選択すると、データが左揃えになります。テキストデータではこれが最も一般的な行端揃えです。〔右〕を選択すると、データが右揃えになります。数値データではこれが最も一般的な行端揃えです。〔中央〕を選択すると、データが中央揃えになります。このカラムのデータアライメント設定をデフォルトとして保存するには、〔デフォルト〕を選択します。

#### 垂直アライメント：

〔上〕を選択すると、データをテーブルの一番上のセルに揃えます。〔下〕を選択すると、データをテーブルの一番下のセルに揃えます。〔中央〕を選択すると、データをテーブルの中央のセルに揃えます。このカラムの垂直アライメント設定をデフォルトとして保存するには、〔デフォルト〕を選択します。

- 〔イメージ〕 ボタンをクリックすると、〔グラフィック〕ダイアログボックスが開きます。
  - イメージを含めない場合は、〔イメージなし〕オプションを選択します。
  - カスタムイメージを含める場合は、〔カスタムイメージ〕オプションを選択し、テキストボックスに適切なパスを指定します。ここでは、結果を表示するすべてのユーザーがアクセスできるイメージを指定する必要があります。カスタムイメージは、条件付きの結果と条件なしの結果の両方で使用できます。
  - **Oracle CRM On Demand Answers** で提供されているイメージを含めるには、グラフィック選択ウィンドウを使用します。このウィンドウには、メーターやトレンドの矢印など、条件付き書式設定に役立つイメージが表示されます。左のペインには、イメージのカテゴリが表示されます。イメージカテゴリをクリックすると、右のペインにそのカテゴリのイメージが表示されます。イメージを選択するには、使用するイメージの横にあるラジオボタンを選択します。
  - セル内でのイメージの表示位置は、〔イメージの配置〕ドロップダウンリストで選択します。
    - 〔初期値〕 - イメージをデフォルトの位置で表示します。通常は、カラムデータまたは見出しの左側に表示されます。
    - 〔イメージを左に〕 - イメージをカラムデータまたは見出しの左側に表示します。
    - 〔イメージを右に〕 - イメージをカラムデータまたは見出しの右側に表示します。
    - 〔イメージのみ〕 - イメージのみを表示します。カラムデータまたは見出しは表示しません。

- 5 〔境界〕エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。

- 6 〔Additional Formatting Options (書式関連オプション)〕エリアで、カラムの幅、高さ、インデント (左スペース)、右スペース、上スペース、および下スペースを選択します。

- 7 〔Custom CSS Style Options (HTML Only) (カスタム CSS スタイルオプション (HTML のみ))〕エリアで、Oracle CRM On Demand Answers スタイルシートで指定されているスタイルやクラス要素を上書きできます。この機能は、カスケーディングスタイルシートの操作方法を知っているユーザーを対象としています。

- 〔+〕アイコンをクリックして、〔Custom CSS Style Options (HTML Only) (カスタム CSS スタイルオプション (HTML のみ))〕エリアを展開します。
- 使用する設定のチェックボックスをオンにして、クラス、スタイル、スタイルシートの場所を指定します。

たとえば、〔Use Custom CSS Style (カスタム CSS スタイルを使用する)〕チェックボックスをオンにした場合は、次のように有効な CSS スタイル属性をセミコロンで区切って入力できます。

```
text-align:center;color:red
```

- 8 終了したら、[OK] をクリックしてダイアログボックスを閉じます。

## カスタムの日付/時間の書式文字列の使用

カスタムの日付/時間の書式文字列は、タイムスタンプ、日付、および時間を含むカラムを書式設定するための追加オプションです。

### カスタムの日付/時間の書式文字列を入力するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、タイムスタンプ、日付、または時間を含むカラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 列のプロパティダイアログボックスのデータ書式エリアで、デフォルトのデータ書式のオーバーライドチェックボックスをオンにします。
- 3 [日付の書式] フィールドで、ドロップダウンリストから [カスタム] を選択します。
- 4 [カスタムの日付の書式] フィールドに、カスタム書式文字列を次の表のとおりに入力してください。始めと終わりには括弧 ( [ ] ) を入力します。

**注:** [カスタムの日付の書式] フィールドに、カスタムの書式文字列を入力する必要があります。カスタムの書式文字列をドロップダウンリストから選択することはできません。

### 一般的なカスタム書式文字列

次の表では、一般的なカスタム書式文字列、およびその表示結果について説明します。これらの書式を設定することによって、ユーザーのロケールに基づいた日付/時刻を表示することができます。

一般的な書式文字列	結果
[FMT:dateShort]	日付をロケールの短い日付形式に書式設定します。[FMT:date] と入力することもできます。
[FMT:dateLong]	日付をロケールの長い日付形式に書式設定します。
[FMT:dateInput]	日付をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。
[FMT:time]	時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。
[FMT:timeHourMin]	時刻をロケールの時刻形式に書式設定しますが、秒は省略します。
[FMT:timeInput]	時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。
[FMT:timeInputHourMin]	時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定しますが、秒は省略します。
[FMT:timeStampShort]	[FMT:dateShort] と [FMT:time] の入力結果は、同じになります。日付をロケールの短い日付形式に書式設定し、時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。 [FMT:timeStamp] と入力することもできます。
[FMT:timeStampLong]	[FMT:dateLong] と [FMT:time] の入力結果は、同じになります。日付をロケールの長い日付形式に書式設定し、時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。

一般的な書式文字列	結果
[FMT:timeStampInput]	[FMT:dateInput] と [FMT:timeInput] の入力結果は、同じになります。日付と時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。
[FMT:timeHour]	時間のみをロケールの形式に書式設定します。8 PM のように表示されます。

### ODBC カスタム書式文字列

次の表では、ODBC 規格に従ったカスタム書式文字列と、その表示結果について説明します。ここでは、ODBC 規格にしたがって日付/時刻フィールドを表示しています。

ODBC の書式文字列	結果
[FMT:dateODBC]	日付を標準的な ODBC の yyyy-mm-dd (4 桁の年、2 桁の月、2 桁の日)形式に書式設定します。
[FMT:timeODBC]	時刻を標準的な ODBC の hh:mm:ss (2 桁の時間、2 桁の分、2 桁の秒)形式に書式設定します。
[FMT:timeStampODBC]	[FMT:dateODBC] と [FMT:timeStampODBC] の入力結果は、同じになります。日付を yyyy-mm-dd 形式に書式設定し、時間を hh:mm:ss 形式に書式設定します。
[FMT:dateTyped]	date という単語の後に、標準的な ODBC の yyyy-mm-dd 形式で日付を表示します。日付は一重引用符 (&lsquo;) 内に表示されます。
[FMT:timeTyped]	time という単語の後に、標準的な ODBC の hh:mm:ss 形式で時間を表示します。時間は一重引用符 (&lsquo;) 内に表示されます。
[FMT:timeStampTyped]	timestamp という単語の後に、標準的な ODBC の yyyy-mm-dd hh:mm:ss 形式でタイムスタンプを表示します。タイムスタンプは一重引用符 (&lsquo;) 内に表示されます。

### 整数フィールドのカスタム書式文字列

次の表では、整数フィールドを操作するときに利用可能なカスタム書式文字列について説明します。これによって、ユーザーのロケールにあわせて月および日を表示することができます。

整数フィールドには、月と曜日を表す整数が保持されます。月の場合、1 は 1 月、2 は 2 月、と続いて最後は 12 で 12 月を表します。曜日の場合、1 は日曜日、2 は月曜日、と続いて最後は 7 で土曜日を表します。

整数フィールドの書式文字列	結果
[MMM]	ユーザーのロケールに基づいた月名を省略形で表示します。
[MMMM]	ユーザーのロケールに基づいた月名を、完全な形で表示します。
[DDD]	ユーザーのロケールに基づいた曜日を、省略形で表示します。
[DDDD]	ユーザーのロケールに基づいた曜日を、完全な形で表示します。

### 時間に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間に変換するために使用できるカスタム書式文字列について説明します。ここでは、次のフィールドを使用することもできます。

- 一日の開始（12:00 AM）から経過した時間を表す整数または実数を格納するフィールド。
- 出力形式が [FMT:timeHour] のフィールド。（この書式は、時間のフィールドのみロケールに基づいた形式で表示するもので、8 PM のように表示されます）。

データ変換書式文字列	結果
[FMT:timeHour]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、時間数が hh 形式に書式設定されます。ここで、hh は時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が 2 の場合は 2 AM となり、12.24 の場合は 12 PM と表示されます。
[FMT:timeHour(min)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、分数が hh 形式に書式設定されます。ここで、hh は時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が 2 の場合は 12 AM となり、363.10 の場合は 06 AM と表示されます。
[FMT:timeHour(sec)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、秒数が hh 形式に書式設定されます。ここで、hh は時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が 600 の場合は 12 AM となり、3600 の場合は 1AM に、そして 61214.30 の場合は 5 PM と表示されます。

### 時間と分に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間と分に変換するために使用することができるカスタム書式文字列について説明します。ここでは、一日の開始（12:00 AM）から経過した時間を表す整数、または実数を格納するフィールドを使用することができます。

[FMT:timeHourMin] の書式による出力結果が入ったフィールドを使用することもできます。（この書式では、ロケールに基づいた時間が表示されますが、秒は省略されます）。

データ変換書式文字列	結果
[FMT:timeHourMin]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、値が hh:mm 形式に変換されます。ここで、hh は時間数、mm は分数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が 12 の場合 12 12 AM となり、73 の場合は 1:13 AM に、そして 750 の場合は 12:30 PM と表示されます。
[FMT:timeHourMin(sec)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、値が hh:mm 形式に変換されます。ここで、hh は時間数、mm は分数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が 60 の場合は 12 01 AM となり、120 の場合は 12:02 AM に、そして 43200 の場合は 12:00 PM と表示されます。
[FMT:timeHourMin(hour)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、時間数が hh:mm 形式に変換されます。ここで、hh は時間数、mm は残りの分数を表します。たとえば、値が 0 の場合は 12:00 AM となり、1.5 の場合は 1:30AM に、そして 13.75 の場合は 1:45 PM と表示されます。

### 時間、分、および秒に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間、分、および秒に変換するために使用することができるカスタム書式文字列について説明します。これらは、時間を表す整数、または実数がはいたフィールドを使用することができます。

[FMT:time] の書式による出力結果を使用することもできます。詳細については、「一般的なカスタム書式文字列」のトピックを参照してください（この書式では、ロケールに基づいた時間が表示されます）。

データ変換書式文字列	結果
[FMT:time]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、値が hh:mm:ss 形式に変換されます。ここで、hh は時間数、mm は分数、ss は秒数を表します。たとえば、値が 60 の場合は 12:01:00 AM となり、126 の場合は 12:02:06AM に、そして 43200 の場合は 12:00:00 PM と表示されます。
[FMT:time(min)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、値が hh:mm:ss 形式に変換されます。ここで、hh は時間数、mm は分数、ss は秒数を表します。たとえば、値が 60 の場合は 1:00:00 AM となり、126 の場合は 2:06:00 AM に、そして 1400 の場合は 11:20:00 PM と表示されます。
[FMT:time(hour)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、値が hh:mm:ss 形式に変換されます。ここで、hh は時間数、mm は分数、ss は秒数を表します。たとえば、値が 6.5 の場合は 6:30:00 AM となり、12 の場合は 12:00:00 PM と表示されます。

### 高度なカスタム書式

前述の書式に加えて、次の表に示すような一般的な日付と時刻の書式を使用して独自の書式を作成することによって、日付と時刻の書式を設定することもできます。

たとえば、次のような書式を使用して書式を作成できます。

dddd - h:mm tt

この場合、日付スタンプフィールドには次のような書式が適用されます。

Monday - 4:03 PM

**注:**これらの書式を使用する場合は、他の書式で必要な角カッコ ( [ ] ) を使用しないでください。

以下の書式を使用すると書式設定の柔軟性が向上しますが、日付の書式をユーザーのロケール設定に従って変更できなくなります。前述の多くの書式ではそれが可能です。

次の表に、一般的な日付と時刻の書式を示します。

書式	結果
d	月内の日の番号（例：1 - 31）です。値が 1 桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。
dd	d と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。
ddd	曜日を 3 文字の略語で表示します（例：Sun、Mon）。
dddd	曜日をフルスペルで表示します（例：Sunday、Monday）。
M	月番号（例：1、12）です。値が 1 桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。



書式	結果
MM	M と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ (0) が付加されます。
MMM	月を 3 文字の略語で表示します (例 : Jan、Feb)。
MMMM	月をフルスペルで表示します (例 : January、February)。
yy	年を 2 桁で表示します (例 : 06)。
yyyy	年を 4 桁で表示します (例 : 2006)。
h	時間を 12 時間制で表示します。値が 1 桁の場合、前にゼロ (0) は付加されません。
hh	h と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ (0) が付加されます。
H	時間を 24 時間制で表示します。値が 1 桁の場合、前にゼロ (0) は付加されません。
HH	H と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ (0) が付加されます。
m	分を表示します。値が 1 桁の場合、前にゼロ (0) は付加されません。
mm	m と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ (0) が付加されます。
s	秒を表示します。値が 1 桁の場合、前にゼロ (0) は付加されません。
ss	s と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ (0) が付加されます。
tt	AM (午前) と PM (午後) を示します。h 書式および hh 書式とともに使用します。

## カラム式の設定

組み込みの関数を使って、新しい式を作成したり、既存の式を編集したりできます (上級ユーザー向け)。Oracle CRM On Demand Answers では、SQL-92 に対する拡張機能に加えて、さまざまな SQL-92 関数をサポートしています。利用できる関数については、「[分析での関数の使用](#) 『963ページ』」を参照してください。

### 式を編集または追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、式を編集または追加するカラムの式の編集ボタンをクリックします。
- 2 列式の編集ダイアログボックスで、列式タブをクリックします。
- 3 テーブルの見出しとカラムの見出しテキストを変更する場合は、[カスタムの見出し] チェックボックスをオンにします。
- 4 [カラム式] ボックスの下にあるボタンを使用して、式を必要に応じて変更します。
- 5 必要に応じて [集合ルール] ドロップダウンリストから集合ルールを選択します。



- 6 必要に応じて、**Bin** タブを選択して、複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成します。  
詳細は、このトピックの「複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成するには」を参照してください。
- 7 [OK] をクリックします。  
分析内で関数や条件式を使って、さまざまな方法で検索結果を表示することもできます。

#### 複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成するには

- 1 列式の編集ダイアログボックスで、**Bin** タブをクリックします。
- 2 **Bin** の追加をクリックし、組み合わせてビンにする値または範囲を入力するか選択して、[OK] をクリックします。
- 3 **Bin** 名の編集ダイアログボックスで、ビンの名前を入力します。
- 4 手順 2 および手順 3 を繰り返し、必要なすべてのビンを追加します。  
結果セット内のビンを構成する値のすべてのインスタンスは、ビン名に置き換えられます。集合の処理も適宜行われます。

## 結果へのアクションリンクの追加

結果にアクションリンクを追加できます。アクションリンクを使用すると、レポート内のレコードのリンクをクリックしてレコードの [詳細] ページにアクセスできます。アクションリンクは、次の方法を使用して追加します。

- **アクションリンククラスの使用。**この方法では、レポートでレコードタイプ名をアクションリンクとして設定できます。アクションリンククラスは、レポート内の [行 ID] 値を取得し、その値を使用して **Oracle CRM On Demand** から特定のレコードを取得します。この方法は、取引先、キャンペーン、担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、およびユーザーのレコードタイプに使用できます。
- **URL の使用。**この方法では、テーブルまたはピボットテーブルビューからレコードタイプへのリンクを作成できます。レコードタイプ ID カラムをアクションリンクとして設定できます。

### アクションリンクのレコードタイプ名について

アクションリンクを追加する場合、リンクを追加するコードまたは URL で元のレコードタイプ名を使用する必要があります。管理者が **Oracle CRM On Demand** 内のレコードタイプ名を変更した場合、リンクの追加先のレコードタイプの元の名前を確認する必要があります。たとえば、企業の管理者が、**Account** レコードタイプの名前を変更し、現在は **Customer** レコードタイプと呼ばれているとします。アクションリンクを **Customer** レコードタイプの結果に追加する場合、リンクコードまたは URL は **Account** レコードタイプ (元のレコードタイプ名) を参照する必要があります。次のように、コードまたは URL には、作成するリンクのタイプに応じたレコードタイプ名を使用します。

- **Customer** レコードタイプ (元は **Account** レコードタイプ) のアクションリンクを追加する場合は、アクションリンククラスを使用し、リンクコードにレコードタイプ名 **account** を指定します。次に例を示します。

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

アクションリンククラスを使用してアクションリンクを追加する場合、リンクコードに指定するレコードタイプ名はすべて小文字にする必要があります。

**ヒント:**リンク追加先のレコードタイプの元の名前を確認するには、レコードタイプのホームページを開きます。ブラウザウィンドウのアドレスフィールドの URL にレコードタイプの元の名前が表示されます。この例では **Account** レコードタイプの名前を **Customer** に変更したので、**Customer** ホームページに次の URL が表示されます。

`https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage`

説明 :

`server_name` は Oracle CRM On Demand へのサインインに使用した URL です。

- **Customer** レコードタイプ (元は **Account** レコードタイプ) のアクションリンクを追加する場合は、URL を使用し、URL にレコードタイプ名 **Account** を指定します。次に例を示します。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@"/a>"
```

**ヒント:**レコードタイプの [詳細] ページの正確な URL を確認するには、そのレコードタイプの任意のレコードの [詳細] ページを開きます。ブラウザウィンドウのタイトルバーに表示されるアドレスフィールドで、アドレス文字列の該当する部分の `http` から `Id=` ままでをコピーします。この例では **Account** レコードタイプの名前を **Customer** に変更したので、**Customer** レコードの [詳細] ページから URL がコピーされます。

前述の例に示した URL と同様に、レコードタイプの [詳細] ページの URL のすべての場所で完全なレコードタイプ名が使用される場合があります。URL の一定の箇所にレコードタイプ名の省略形を使用する場合もあります。

たとえば、リンクを追加するレコードタイプの元の名前が **Opportunity** レコードタイプである場合、URL は次のようになります。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@"/a>"
```

次の手順では、アクションリンククラスを使用してアクションリンクを追加する方法について説明します。

### アクションリンククラスを使用してアクションリンクを追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、カラムをレポートに追加します。  
レコードタイプ名フィールド (たとえば [取引先名]) とレコードタイプ ID フィールド (たとえば、[取引先 ID]) をレポートに追加し、ID フィールドをレポートレイアウトの名前フィールドのすぐ右に配置する必要があります。
- 2 レコードタイプ ID カラムの列のプロパティボタンをクリックします。
- 3 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[カラムの書式] タブをクリックします。
- 4 [カラムの書式] タブで、[このカラムを非表示] チェックボックスをオンにして、[OK] をクリックします。
- 5 [条件を定義] ページで、レコードタイプ名カラムの列のプロパティボタンをクリックします。
- 6 [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、[スタイル] タブをクリックします。
- 7 [スタイル] タブで、次の操作を行います。
  - a プラス (+) アイコンをクリックして、カスタム CSS スタイルオプション (HTML のみ) エリアを展開します。

**b** [カスタム CSS クラスの使用] チェックボックスをオンにし、テキストボックスに **ActionLink** と入力します。

**8** データ形式タブをクリックします。

**9** データ形式タブで、次の操作を行います。

**a** [デフォルトのデータ形式の上書き] チェックボックスをオンにします。

**b** [テキストの取扱] リストから [カスタムテキスト形式] を選択します。

**c** カスタムテキスト形式フィールドで、アットマーク (@) の後に次の例のようなテキストを入力します。

この例では、取引先にアクションリンクが作成されます。

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

アクションリンククラスを使用して作成されたアクションリンクをサポートする別のレコードタイプのアクションリンクを作成するには、この例の **account** という語を **campaign**、**contact**、**lead**、**opportunity**、**service**、または **user** に置き換えます。レコードタイプ名はすべて小文字にする必要があります。

**注:** リンクコードには元のレコードタイプ名を使用する必要があります。管理者が **Oracle CRM On Demand** 内のレコードタイプ名を変更した場合、リンクの追加先のレコードタイプの元の名前を確認し、その名前をリンクコードに使用する必要があります。

**10** [OK] をクリックします。

**11** レポートをプレビューするには、[プレビュー分析] をクリックします。

次の手順では、URL を使用してアクションリンクを追加する方法について説明します。この手順を使用すると、どのレコードタイプのアクションリンクでも追加できます。

### URL を使用してアクションリンクを追加するには

**1** Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、レコードタイプ ID カラムなどのカラム（たとえば、取引先 ID）をレポートに追加します。

**注:** アクションリンクを有効にするには、レコードタイプ ID フィールドをレポートに追加する必要があります。

**2** レコードタイプ ID カラムの列のプロパティボタンをクリックします。

**3** [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、データ形式タブをクリックします。

**4** データ形式タブで、次の操作を行います。

**a** [デフォルトのデータ形式の上書き] チェックボックスをオンにします。

**b** [テキストの取扱] リストから [カスタムテキスト形式] を選択します。

**c** 次の例のように、カスタムテキスト形式フィールドにリンクのコードをアットマーク (@) の後に入力します。

```
"http://\"[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>"
```

説明：

この例の **server\_name** は、Oracle CRM On Demand にサインインするときに使用する URL に置き換えてください。

この例では、URL は **Opportunity** レコードタイプです。Oracle CRM On Demand の適切な URL とリンクを作成するレコードタイプを使用してください。

**注:**URL には元のレコードタイプ名を使用する必要があります。管理者が **Oracle CRM On Demand** 内のレコードタイプ名を変更した場合、リンクの追加先のレコードタイプの元の名前を確認し、その名前を URL に使用する必要があります。

Oracle CRM On Demand Answers では、文字列の最後のアットマーク (@) が、レポート内の各レコードのレコードタイプ ID の値に置き換えられます。リンクにレコードタイプ ID を表示しないようにするには、最後のアットマーク (@) を表示するテキストに置き換えてください。次の例では、アクションリンクの ID は **View** という ID に置き換えられます。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id=@">View</a>"
```

**5** [OK] をクリックします。

**6** レポートをプレビューするには、[プレビュー分析] をクリックします。

次の例に、資産レコードのリンクに使用するコードを示します。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id=@">@"</a>"
```

次の例に、アポイントレコードのリンクに使用するコードを示します。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id=@">@"</a>"
```

次の例に、タスクレコードのリンクに使用するコードを示します。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id=@">@"</a>"
```

## カラムの並べ替え

カラムを目的の順序で表示するのみでなく、カラム内のデータの並べ替え順も指定できます。

分析に表示される 1 つまたは複数のカラムの並べ替え順を指定できます。[ソート順] ボタンをクリックすると、選択したカラムによって結果に適用される並べ替え順を示す新しいイメージが表示されます。





### カラムに基づいて分析を並べ替えるには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、並べ替えるカラムの [ソートキー] ボタンをクリックします。

ボタンが変わり、並べ替え順が表示されます。

- 2 目的の並べ替え順になるまで、[ソート順] ボタンをクリックします。

次の表では、利用可能な並べ替え順について説明します。

ボタン	説明
	選択したカラムは、結果の並べ替えに使用されません。
	選択したカラム内の項目を使用して、結果を昇順に並べ替えます。
	選択したカラム内の項目を使用して、結果を降順に並べ替えます。
	<p>[ソート順] ボタンに表示されている数字は、そのカラムが結果に最初に適用される並べ替えカラムではないことを示します。この数字は、並べ替え順が適用されるタイミングに対応しています。</p> <p>この例では、このカラムは 2 つ目の並べ替えカラムとして使用されます。上向き矢印は、選択したカラム内の項目を使って、結果を昇順に並べ替えることを示します。</p>

## レポートでの住所の使用について

多くのレポートでは、住所フィールドを使用する必要があります。Oracle CRM On Demand では、必要に応じて、2 種類の方法で住所についてレポートを生成できます。Oracle CRM On Demand Answers の [アクティブなサブジェクトエリア] では、「詳細」という単語がある住所フォルダ（たとえば、[請求先住所（詳細）] など）では、Oracle CRM On Demand に用意されている 9 つの標準の住所フィールドすべてに関するレポートが提供されます。各フィールドを特定の国の住所形式にマップする方法については、「国と住所のマッピングについて」を参照してください。

住所の詳細フォルダに含まれているフィールドは、レポートでドリルダウンすることはできません。フィールドのラベルは、各レコードの国またはユーザーのデフォルトである Oracle CRM On Demand における企業の国にかかわらず、一貫して表示されます。

Oracle CRM On Demand Answers の [アクティブなサブジェクトエリア] 内にある他のほとんどの住所フィールド（詳細フォルダにはないフィールド）は、レポートに含まれている場合にドリルダウンできます。表示されるフィールドは、ユーザーのデフォルトである Oracle CRM On Demand における企業の国に関連付けられているフィールドに一致しています。ただし、特定のレコードに関連付けられている国がユーザーのデフォルトである Oracle CRM On Demand における企業の国と異なる場合は、すべてのフィールドが表示されないことがあります。

## Set 操作を使用した複数レポートの結果の結合

サブジェクトエリアを選択してレポートにカラムを追加した後は、**Set** 操作を使用して、1 つまたは複数のサブジェクトエリアから条件を組み合わせて行うことができます。このアクションにより、複数のレポートの結果を 1 つのレポートにすることができます。

**注：**各コンポーネントで選択したカラム数とカラムのデータタイプは一致する必要があります。カラムの長さは異なってもかまいません。

次の表では、**[Set]** 演算子のリストと、適用した場合の結果について説明しています。

Set 演算子	適用結果
Union	全レポートから重複していない行を返します。
Union All	重複行も含めて、すべての行を全レポートから返します。
Intersect	すべてのレポートに共通する行を返します。
Minus	最初のレポートから、その他のレポートにはない行を返します。

### 複数レポートの結果を結合するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の **[条件を定義]** ページで、**[詳細設定]** セクションのプラス記号 (+) をクリックし、**[類似の分析と組み合わせる]** をクリックします。
- 2 **[サブジェクトエリア]** ダイアログボックスで、レポートのカラムと結合するデータを含むサブジェクトエリアを選択します。  
このサブジェクトエリアは、選択したレポートの既存のカラムのサブジェクトエリアと同じか、別のサブジェクトエリアの場合があります。  
**[検索条件の操作]** ページが表示されます。
- 3 画面の指示に従い、結合レポートを作成します。
- 4 **[セット]** ボタンをクリックして、操作タイプを選択します。
- 5 選択エリアから、最初のレポートと結合するカラムを選択します。
- 6 必要に応じて、現在のサブジェクトエリアにのみ適用するフィルターを定義します。
- 7 **[検索条件の操作]** セクションの **[編集]** をクリックして別のサブジェクトエリアを追加し、**[Create New Criteria (新しい条件の作成)]** を選択します。
- 8 **[検索条件の操作]** セクションの **[Result Columns (結果カラム)]** をクリックして、結合レポートのカラムの特性 (カラムの書式設定、並べ替え) を編集します。  
この操作によって、書式や並べ替えの編集に使用できるボタンが結果カラムに表示されます。

## ステップ 2：レイアウトの作成

条件を定義したら、レポートのレイアウトを作成する必要があります。この手順では、レイアウトにビューを追加できます。これらのビューは、最初はレイアウトの下部に表示されます。小計または合計をカラムに追加することもできます。

ビューでは、プレゼンテーション機能を使用して、結果をわかりやすく表示できます。チャートやピボット表など、様々なビューを結果に追加できます。これらのビューを使用して、さらに詳細な情報、説明テキスト、結果を制限するために使用されたフィルターのリストなどをドリルダウンすることができます。

新しいレポートを実行すると、**Oracle CRM On Demand Answers** では、最初にテーブルのタイトルと、続いてテーブルが表示されます。これらは、[タイトル] ビュー（保存済みレポートの名前を表示する）と [テーブル] ビュー（条件の定義で指定した書式、並べ替え、およびその他のオプションを継承する基本テーブルに結果を表示する）を含めることによって表示されます。このような既存のレポート用ビューをカスタマイズまたは削除したり、別のビューを追加したり、ワークスペースの任意の場所でビューを結合または配置したりできます。

結果の複数のビューを準備しておくことで、データの傾向や関係を識別するために役立ちます。次に、一連のビューとともにレポートを保存できます。

**Oracle CRM On Demand Answers** の [レイアウトを作成] ページでレポートのレイアウトを定義します。[レイアウトを作成] ページにアクセスするには、「[Answers の概要（カスタムレポート）](#)」『735ページ』の説明のとおり新しい分析を作成するか、既存の分析を **Oracle CRM On Demand Answers** で開きます。

次の表に示すビューをレイアウトに含めることができます。

レイアウト	説明
タイトル	このビューは、タイトル、サブタイトル、結果の保存済みの名前、結果を識別するためのカスタムロゴを含める場合に使用します。結果固有のヘルプでは、レポートや結果に関する情報を含む <b>HTML</b> ページまたはサイトにリンクする、ヘルプアイコンを含めることができます。
テーブル	このビューは、カラムの書式でデータを表示するために使用します。大きな結果セットから必要な情報だけを表示したり、ページのサイズやページコントロールの位置を制御したりできます。テーブルはさまざまな書式で表示でき、カスタムフォーマットを使用してグラフィックやリンクなどを追加することができます。[テーブル] ビューを使用して、テーブル見出しの書式を変更することもできます。
チャート	このビューは、カラムをレイアウトチャートにドラッグ&ドロップするために使用します。タイトル、凡例の位置、軸ラベル、データラベルを完全に制御できます。また、チャートのサイズや倍率を制御したり、スタイルシートを使用して色を制御したりできます。さらに、結果をドリルダウンすることもできます。チャートタイプは、横棒、縦棒、折れ線、エリア、円、散布、バブル、およびカスタムサブタイプ (2D、3D、絶対、クラスタ、スタック、複合、カスタム) をサポートしています。



レイアウト	説明
ピボット表	このビューは、ロウ見出し、カラム見出し、セクション見出しを設定し、それらを移動して異なる外観を得る場合に使用します。見出しをピボットの結果にドラッグ&ドロップし、プレビューで確認してから、設定を適用することができます。ユーザーは、ピボット表間を移動して、情報をドリルダウンできます。さらに、ピボットされたデータの横に集計および非関連合計を表示する複雑なピボット表も作成できます。これにより、柔軟性の高い分析が可能になります。対話型の結果セットでは、要素をページに配置して、ユーザーが要素を選択することもできます。[テーブル] ビューと同様に、要素はカスタムフォーマットを使用して書式設定できます。
ゲージ	このビューは、ダイアル型、棒型、バブル型などのゲージとして結果を表示するために使用します。
アクティブなフィルター	このビューは、レポートに適用されるフィルターを表示するために使用します。
静的テキスト	このビューは、結果に静的テキストを含めるために使用します。HTML を使用して、バナー、ティッカー、ActiveX オブジェクト、Java アプレット、リンク、指示、説明、グラフィックなどを結果に含めることができます。
凡例	[凡例] ビューを使用して、ゲージに適用されたカスタム色の意味など、結果で使用された特殊な書式設定の意味を文書化できます。
カラムの選択	カラムの選択は、分析で表示するカラムをユーザーが動的に変更できるようにするために使用します。これにより、ユーザーはデータを複数の次元で分析し、結果のコンテンツを動的に変更することができます。
ビューの選択	[ビューの選択] ビューを使用して、保存済みのビューの中から特定の結果ビューを選択できます。[ビューの選択] は、ダッシュボード上に配置すると、ドロップダウンリストとして表示されます。ユーザーは、このドロップダウンリストからビューを選択できます。
ファンネルチャート	このビューは、目標値および実際の値を、体積、レベル、色で示す 3 次元チャートを表示するために使用します。このビューは、セールスパイプラインのように、時間の経過とともに減少する目標値を表す場合に便利です。
ナレーティブ	このビューは、結果を 1 つまたは複数の段落で表示する場合に使用します。結果の各カラムにプレースホルダーを付けて文を入力したり、ロウを区切る方法を指定したりできます。カスタムの HTML や JavaScript を組み込んで、情報の表示方法を指定することもできます。
ティッカー	このビューは、レポートの結果をティッカーまたはマーキー（Web 上の多くの金融サイトで使用されている、移動する証券コードなどと同様）として表示する場合に使用します。重要な結果や最新の情報を強調する場合に便利です。表示する情報や、それをページ上でどのようにスクロールするかを制御できます。このビューはさまざまな書式で表示でき、カスタムフォーマットを使用してグラフィックやリンクなどを追加できます。
結果なし	このビューは、レポートが結果を返さなかった場合に表示する説明テキストを指定するために使用します。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

■ [結果へのタイトルの追加](#) 『913ページ』



- 結果へのテーブルの追加 『914ページ』
- チャートでの結果の表示 『916ページ』
- ピボット表での結果の表示 『929ページ』
- ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示 『938ページ』
- 結果に適用されるフィルターの表示 『944ページ』
- 結果へのマークアップテキストの追加 『944ページ』
- 凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加 『946ページ』
- レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする 『947ページ』
- ビューの選択ビューを使用した特定のビューの選択 『948ページ の"ビューの選択ビューを使用した、ユーザーによる特定ビューの選択"参照』
- ファンネルチャートでの結果の表示 『949ページ』
- 結果へのナレーティブテキストの追加 『950ページ』
- スクロールティックャーでの結果の表示 『953ページ』
- データがないことをユーザーに警告する 『956ページ』

## 結果へのタイトルの追加

[タイトル] ビューは、タイトル、サブタイトル、ロゴ、カスタムオンラインヘルプのページへのリンク、およびタイムスタンプを結果に追加するために使用します。タイトルとサブタイトルは書式設定できます。

[タイトル] ビューは、最初のビューとして常に結果に追加されます。

### タイトルビューを操作するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しいタイトルビューを追加するには、ビューの追加ボタンをクリックして、ドロップダウンリストから [タイトル] を選択します。
  - 既存のタイトルビューを編集するには、タイトルビューを探して、[ビューを編集] ボタンをクリックします。
- 2 [タイトル] テキストボックスに、タイトルとして表示するテキストを入力します。

タイトルを指定しないと、保存済みレポートの名前がタイトルとして使用されます。保存済みレポートがない場合、[タイトル] テキストボックスは空になります。
- 3 保存済みレポートの名前を表示しない場合は、[保存済みの名前を表示する] チェックボックスをオフにします。

このチェックボックスをオンにすると、保存済みレポートの名前は、[タイトル] テキストボックスにテキストがある場合はそのテキストの下に表示されます。
- 4 (オプション) ロゴイメージ、またはその他のグラフィックを表示する場合は、[ロゴ] テキストボックスに適切なパスを入力します。

イメージはタイトルテキストの左側に表示されます。ここでは、このレポートを表示するすべてのユーザーがアクセスできるイメージまたはグラフィックを指定する必要があります。

- 5 (オプション) [サブタイトル] テキストボックスに、サブタイトルとして表示するテキストを入力します。

サブタイトルのテキストは、実際のタイトルに続けて次の行に表示されます。

- 6 タイトルまたはサブタイトルにその他の書式を追加する場合は、次の操作を行います。

- a [タイトル] ダイアログボックスおよび [サブタイトル] ダイアログボックスの右側にある編集ボタンをクリックします。

- b フォント、セル、および境界オプションの項目を選択し、[OK] をクリックします。

**注：** 新しいキャプションを入力すると、元のタイトルまたはサブタイトルがそのキャプションに置き換わります。

- 7 レポートを実行した日付または時刻を表示する場合は、[開始時刻] ドロップダウンリストからタイムスタンプオプションの 1 つを選択します。

- 8 カスタマイズしたヘルプ、またはレポートに関連するその他の情報へのリンクを提供する場合は、[ヘルプ URL] テキストボックスに適切な URL を入力します。

ここでは、このレポートを表示するすべてのユーザーがアクセスできる URL を指定する必要があります。

- 9 終了したら、[タイトル] ビューとともにレポートを保存できます。

## 結果へのテーブルの追加

[テーブル] ビューは、標準テーブルに結果を表示するために使用します。結果はナビゲーションやドリルダウンを行うことができます。総計およびカラムの合計を追加したり、カスタムテーブルおよびカラム見出しを指定したり、カラムの式または集合ルールを変更したりできます。また、カラムのプロパティを編集して、カラムとそのコンテンツの表示およびレイアウトを制御したり、カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合だけに適用される書式設定を指定したりすることもできます。

また、ページコントロールや 1 ページあたりの行数の指定、カラムとテーブルの見出しの表示、グリーンバースタイルの適用、およびカラムの並べ替えも可能です。カラムの並べ替えが選択されている場合は、並べ替えできるカラムの見出しは、視覚的に少し浮き出たように表示されます。

[テーブル] ビューは、2 つ目のビューとして常に結果に追加されます。

集合ルール **Average** を適用したカラムの総計は、[テーブル] ビューおよび [ピボットテーブル] ビューで異なります。[テーブル] ビューでは、**Average** 集合ルールを適用したカラムの総計は、(カウントで割った合計として) データベースから計算されます。[ピボットテーブル] ビューでは、総計は結果セット内のロウの平均です。

総計は、結果の集計時にメトリックのフィルターを考慮しません。たとえば、レポートに [取引先名] カラムと [商談数] メトリックがあり、この商談数は 10 件以上とフィルターが指定されているとします。総計はこのメトリックのフィルターを無視し、すべての商談を集計します。

**注：** [テーブル] ビューで行ったカラムの変更 (カラムの書式、順序、並べ替え、数式などの変更) は [条件を定義] ページで確認できます。[条件を定義] ページで行った変更は [テーブル] ビューで確認できます。

### テーブルビューを操作するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 新しいテーブルビューを追加するには、ビューの追加ボタンをクリックして、ビュードロップダウンリストから [テーブル] を選択します。
- 既存のテーブルビューを編集するには、テーブルを探して、テーブルビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

- 2 各カラムを個別に操作するためのボタンを表示するには、右側のドロップダウンリストで [Header Toolbars with Results (ヘッダーツールバーと結果)] を選択します。

- 3 レポートに表示されている 1 つまたは複数のカラムの並べ替え順を指定するには、カラムの [ソート順] ボタンをクリックします。

複数のカラムで結果の順序を指定できます。複数のカラムを選択した場合、その順序が [ソート順] ボタンの上に表示されます。並べ替えの詳細は、「[カラムの並べ替え](#) 『908ページ』」を参照してください。

- 4 合計を指定するには、次の操作を行います。

- 総計を追加するには、一番上にある [合計] ボタンをクリックし、[レポートに基づく合計] オプションが選択されていることを確認します（[合計] ボタンを再度クリックすると、メニューが表示され、このオプションを確認できます）。
- 個々のカラムの合計を追加するには、そのカラムの集計の基準ボタンをクリックし、[レポートを基準にした合計] オプションが選択されていることを確認します（個々のカラムの集計の基準ボタンを再度クリックすると、メニューが表示され、このオプションを確認できます）。

**注：** [集計の基準] ボタンは、**集計**できるカラムのみで使用できます。通常、これは集計を求めるために合計される繰り返しの値を含むカラムです。また、[レポートに基づく合計] オプションが選択されていない場合は、尺度にフィルターが適用される前に、システムによって全体の結果セットに基づき合計が計算されます。

- 5 カスタムの見出しを追加したり、カラムの式を編集したりするには、[式の編集] ボタンをクリックします。

[カラム式の編集] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスでは、次の操作を実行できます。

- カスタムの見出しを指定するには、[カスタムの見出し] チェックボックスをオンにし、新しい見出しテキストを適切な場所に入力します。
- カラムの式を編集するには、[カラム式] テキストボックスに式を入力します。
- カラムの集合ルールを変更するには、[集合ルール] ドロップダウンリストから項目を選択します。
- 特定のカラムの複数の値または値の範囲を組み合わせてビンを作成するには、[ビン] タブをクリックします。次に、ビンを追加して、そのビンに名前を付けます。

結果セット内のビンを構成する値のすべてのインスタンスは、ビン名に置き換えられます。集合の処理も適宜行われます。

- 6 カラムのプロパティを編集したり、カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合に適用する書式設定を指定したりするには、[カラムのプロパティ] ボタンをクリックします。

[カラム書式の編集] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスで、目的の項目を選択できます。

- カラムの書式設定および条件付き書式設定の追加については、「[カラムのプロパティの編集](#)『893ページ』」を参照してください。

**7** 終了したら、[テーブル] ビューとともにレポートを保存できます。

ページコントロールや1ページあたりの行数の指定、カラムとテーブルの見出しの表示、グリーンバースタイルの適用、およびカラムの並べ替えを行うには

- 1** テーブルビューで、ワークスペースの上部付近の[テーブルビューのプロパティを編集] ボタンをクリックします。
- 2** さまざまなオプションを適宜選択します。

## チャートでの結果の表示

[チャート] ビューでは、チャートにカラムを配置したり、タイトル、凡例の位置、軸タイトル、データラベル、サイズ、および倍率をカスタマイズしたりできます。また、折れ線グラフや棒グラフなどのチャートグラフを選択したり、2Dなどのチャートのサブタイプを選択したり、形状や塗りつぶしパターンなどのカラムのスタイルを選択したりできます。チャートの罫線と色を設定したり、その他の特徴を変更したりすることもできます。ユーザーは[チャート] ビューで結果をドリルダウンできます。

選択できるチャートグラフのタイプには、エリアグラフ、棒グラフ、バブルグラフ、折れ線グラフなどがあります。チャートのサブタイプには、2D、3D、絶対、クラスタ、スタック、複合、およびカスタムがあります。

このトピックでは、チャートの使用方法について説明します。このトピックは次の情報で構成されています。

- Oracle CRM On Demand Answers のチャートグラフ
- Oracle CRM On Demand Answers チャートビューボタン
- チャートの基本コンポーネント

このトピックでは、次のタスクを実行する際の指示を示します。

- チャートビューの追加または修正
- チャートビューの一般的なプロパティの指定
- チャートビューのグリッド線の表示の制御
- チャートビュー内の凡例の位置の指定
- チャートビューの背景、テキスト、罫線の色の設定
- チャートビューの軸として表示するカラムの選択
- チャートビューの軸スケールオプションの設定
- チャートビューのスケールマーカの編集
- 線スケールマーカの作成
- 範囲スケールマーカの作成
- 範囲と線の値の詳細設定の指定

- チャートビューでの軸タイトルとラベルの指定
- チャートビューでの軸タイトルの指定
- チャートをクリックしたときのインタラクションの指定
- チャート系列の外観の書式設定
- パイチャートのデータラベルの選択

**注：** Oracle CRM On Demand Answers では、サードパーティのチャートエンジンを使用しています。軸や凡例が表示されるかどうかは、チャートの種類やサイズ、チャートに含める要素数によって決まります。これは、Web ブラウザの使用可能なページ領域の大きさに制限されるためです。幅と高さのコントロールを調整すれば、表示されていない軸や凡例の値を表示できる場合もあります。

## Oracle CRM On Demand Answers のチャートグラフ

次の表では、[グラフ] ドロップダウンリストから使用できるチャートグラフとその使用方法について説明します。すべてのチャートグラフがどのタイプのデータにも適しているとは限りません。デフォルトのチャートグラフは縦棒グラフです。

チャートグラフのタイプ	説明
エリア	<p>エリアグラフは、折れ線グラフと似ていますが、線の下エリアが塗りつぶされる点が異なります。各変数を全体に対する割合で表します。</p> <p>累積値または割合の時系列に基づく変化を観察する場合に適しています。たとえば、結果など特定の測定値のグループを比較し、グループの傾向を知るのに役立ちます。</p>
横棒グラフ	<p>横棒グラフを使用して、水平の棒を表示することにより、ファクトを比較します。</p> <p>類似した項目間の差を比較する場合に適しています。たとえば、競合製品の売上、同じ製品の異なる期間での売上、同じ製品の異なる市場での売上などを比較できます。</p>
バブル	<p>バブルグラフは、散布グラフの一種ですが、データ要素を円（バブル）として表示します。3 つの変数を 2 次元で表示します。つまり、1 つの値を x 軸上の円の位置で表します。もう 1 つの値を y 軸上の円の位置で表します。3 つ目の値をその円の相対サイズで表します。</p> <p>バブルグラフは、3 つの変数を持つデータをプロットする場合や、一定期間にわたる財務データを表示する場合に適しています。</p> <p><b>ヒント：</b> バブルグラフを作成するには、1 つのファクトを x 軸に、もう 1 つのファクトを y 軸に、3 つ目のファクトをバブルの半径軸にプロットします。これらの 3 つのファクトをレベル軸上の選択値に対してプロットします。</p>
縦棒グラフ	<p>縦棒グラフは、垂直のカラムを使用してファクトを比較します。</p> <p>類似した項目間の差を比較する場合に適しています。</p>

チャートグラフのタイプ	説明
折れ線	折れ線グラフは、複数のファクトをプロットできます。 データのパターンや傾向を表示する場合に適しています。
複合（折れ線-棒）	複合（折れ線-棒）グラフは、異なる範囲を持つ 2 つのデータセットをプロットします。1 つのデータセットを棒として、もう 1 つのデータセットを棒に重なる線として表示します。 データセット間の傾向の関係を表示する場合に適しています。 <b>ヒント：</b> 棒およびカラムの任意の組み合わせを指定できますが、それぞれ 1 つにする必要があります。すべてのカラムを折れ線として指定することもできますが、棒だけにすることは、棒グラフを使用してください（このチャートグラフに棒だけを選択すると、一部のカラムの選択内容は折れ線として描かれる場合があります）。
パレート	パレートグラフは、棒グラフと折れ線グラフが 1 つのチャートになったもので、基準を降順で表示します。折れ線が割合の累計を表します。 最良および最悪や最大および最小など、重大な要因を特定する場合に適しています。
パイ	パイグラフは、データセットを全体に対する割合で表します。 地域別売上や地区別売上など、全体に対して各部分を比較する場合に適しています。
レーダー	レーダーグラフは、棒グラフと同じ情報をプロットしますが、グラフの中心から放射状にデータを表示する点が異なります。データ要素ごとに値軸があります。 データの重複度や分布を調べる場合に適しています。
散布	散布グラフは、 <b>x</b> と <b>y</b> で示される値を点で表し、この点を <b>x-y</b> グリッド内に散布させます。データポイントを 2 つの独立した変数に基づいてプロットします。したがって、多数のデータポイントをプロットし、データポイントの密集度を観察できます。 散布グラフは、大きなデータセット間の関係や傾向を観察する場合に適しています。 <b>ヒント：</b> 散布グラフを作成するには、1 つのファクトを <b>x</b> 軸上に、もう 1 つのファクトを <b>y</b> 軸上にプロットします。これらのファクトをレベル軸上の選択値に対してプロットします。
ステップ	ステップグラフは、折れ線グラフと似ています。ステップグラフでも、複数のファクトをプロットできます。

選択したチャートタイプに応じて、[タイプ] ドロップダウンリストから選択できるチャートのサブタイプが決まります。一部のチャートタイプにはサブタイプがありません。たとえば、バブルグラフおよびレーダーグラフにはサブタイプはありません。可能であれば、チャートのサブタイプはデフォルトで 3D オプションになります。選択したチャートタイプに応じて、サブタイプオプションは次のようになります。

■ エリアチャート：3D および 2D

■ 縦棒チャート：3D、2D、3D スタック、および 2D スタック

- 折れ線チャート : 3D および 2D
- パレートチャート : 3D および 2D
- パイチャート : 3D および 2D
- 散布チャート : 散布、および折れ線でつないだ散布
- ステップチャート : 3D および 2D







選択したチャートタイプに応じて、スタイルドロップダウンリストから選択できるスタイルも決まります。一部のチャートタイプにはスタイルがありません。可能であれば、スタイルはデフォルトでべた塗りになります。選択したチャートタイプに応じて、チャートのスタイルは次のようになります。

- エリアチャート : べた塗りおよびパターン塗り
- 縦棒チャート : 四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- 折れ線チャート : 四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- パレートチャート : 四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- パイチャート : べた塗りおよびパターン塗り

## Oracle CRM On Demand Answers チャートビューボタン

チャートビューページの上部にあるボタンを使用すると、様々なチャート設定にアクセスできます。次の表では、[チャート] ビューのボタンと設定について説明します。

チャートビューのボタン	説明
-------------	----

チャートビューのボタン	説明
	<b>一般的なチャートのプロパティ。</b> タイトル、データラベルの表示の有無、チャートサイズなど、チャートの一般的なプロパティを設定します。
	<b>軸タイトルとラベル。</b> チャートの下側と左側に軸タイトルとデータラベルを表示するかどうかを制御します。
	<b>軸スケール。</b> 軸スケール、目盛、および倍率タイプのプロパティを設定します。
	<b>その他のチャートオプション。</b> 次に示すような、その他のチャートオプションを制御します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ チャートのグリッド線の表示</li> <li>■ 凡例の位置、凡例のサイズ変更</li> <li>■ 背景、テキスト、罫線の色</li> <li>■ 下位レベルのデータにドリルダウンする、関連する保存済みレポートや Web サイトに自動的に移動するなど、ユーザーがチャートをクリックしたときに実行されるインタラクション</li> </ul>
	<b>チャートデータの書式設定。</b> 色、線幅、線記号などチャート系列の外観の書式を設定できます。
	<b>詳細プロパティ。</b> パイチャートでは、データラベルを選択できます。

## チャートの基本コンポーネント

チャートの基本コンポーネントを定義できます。次の表に、カスタマイズ可能なコンポーネントを示します。

**注：**特定のチャートタイプでしか使用できないコンポーネントもあります。たとえば、パイチャートには軸がありません。選択したチャートのタイプによって、使用可能なコンポーネントが決まります。

チャートコンポーネント	説明
尺度ラベル	[尺度] セクションに表示されるデータのカラム見出しの位置と書式設定を制御します。また、合計機能や並べ替え機能も提供します。1つの尺度しかない場合は、この要素は除外することができます。
凡例	チャートの説明に使用します。凡例の位置と、凡例の短縮を可能にするかどうかを指定します。
軸	チャートの倍率を特定する水平線と垂直線。チャートの水平軸と垂直軸を指定できます。



チャートコンポーネント	説明
グリッド線	水平線と垂直線のマトリックスであり、チャート上のポイントを軸と関連付けることができます。グリッド線の色を指定できます。
スケールマーカー	チャートの倍率を特定します。位置、サイズ、色、線幅、範囲などのプロパティを指定できます。
ドリル	詳細を表示します。ユーザーがドリルダウンしてチャートに表示される情報の詳細にアクセスできるかどうか、およびドリルダウンの方法を指定できます。
タイトル	チャートを説明するタイトルを指定します。
軸、タイトル、ラベル、制限	タイトルと倍率のラベルをチャートの軸に表示するかどうか、および表示方法を指定します。
チャート系列	色、線幅、線記号などのチャート系列の外観の書式要素。系列の位置が指定した値に等しい場合には特定の色を適用するなど、ルールに基づいた書式設定を適用することもできます。
目盛	軸上のスケールマーカーを細かく分割して、詳細を示します。
データラベル	マウスカーソルをチャート上で止めたときに、データの数値を表示します。

## チャートビューの追加または修正

次の手順では、チャートビューを追加または修正する基本的な方法について説明します。

**注:**結果と互換性がないチャートグラフを選択すると、結果は表示されません。

### チャートビューを追加または修正するには

**1** Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- チャートビューを追加するには、ビューの追加をクリックして、[チャート] を選択します。
  - 既存のチャートビューを編集するには、チャートビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
- ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

**2** チャートのグラフ、[タイプ] およびスタイルの各フィールドで選択事項を指定します。

グラフフィールドで選択した内容（パイや折れ線など）に応じて、選択できるタイプとスタイルが決まります。一部のグラフではデフォルトのサブタイプまたはデフォルトのスタイルのみ使用できます。

ドロップダウンリストから選択すると、その選択内容を反映して [チャート] ビューが変更されます。

**ヒント:** チャートビューページでは、[アクティブなサブジェクトエリア] でカラムのフィールド名をクリックすることで、各カラムをチャートに追加できます。[条件を定義] ページに移動し、カラムを追加することも可能です。チャートビューページで追加したカラムはレポート全体に追加されます。カラムは [条件を定義] ページや他のビュー、チャートビューページで確認できます。チャートからカラムを削除する場合は、[条件を定義] ページに移動し、削除するカラムの [列の削除] ボタンをクリックする必要があります。

- 3 チャートビューページの上にあるボタンを使用して、その他のチャート設定を指定します。
- 4 変更の結果を確認するには、再描画をクリックします。  
再描画を随時クリックして、[チャート] ビューを更新できます。
- 5 変更内容を削除して元のチャートから開始するには、[デフォルトに戻す] をクリックします。
- 6 チャートのサイズを変更するには、垂直と水平のスライダーを使用します。
- 7 レポートを保存します。

## チャートビューの一般的なチャートのプロパティの指定

タイトルやデータラベルの外観など、チャートの一般的なプロパティを設定できます。

データラベルは、デフォルトでは選択した 2D チャートタイプに対して有効になっています。

チャートサイズは、デフォルト設定では、使用可能なページ領域に高さと幅をはじめ、既存のチャートのすべての要素が収まる大きさになります。チャートサイズが変更されても、チャートの高さと幅の相対比率は変わりません。チャートでは、チャート要素のサイズが自動的に変更されます。変更後のサイズはチャート内の使用可能な領域に応じて決まります。[一般的なチャートのプロパティ] ダイアログボックスでは、チャートに対して固定サイズを指定できます。固定サイズは、デフォルトのサイズよりも優先されます。

**注:**チャート化する項目数が大幅に増えた場合は、それに応じてチャートを拡大できます。

たとえば、3 つの製品の売上を表示するレポートを作成し、3 つのカラムで示される各製品の売上結果を示すチャートを作成して、チャートのサイズをページの約 25% にしたと想定します。その後、レポートが実行され、6 つの製品の売上結果が返された場合は、チャートのサイズは元の幅の 2 倍、つまりページの約 50% に拡大されます。これにより、チャート内の個々のカラムの幅は一定のまま保たれます。

チャート要素は、チャートサイズに合うように必要に応じてサイズが変更されます。前の例で、引き続きチャートサイズをページの約 25% にすると、使用可能な領域に合うようにカラムのサイズが変更されます。

### チャートビューの一般的なプロパティを指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[一般的なチャートのプロパティ] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [一般的なチャートのプロパティ] ダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。  
チャートビューが更新されます。選択した項目を収容するために、チャートのサイズが変更されることがあります。

## チャートビューのグリッド線の表示の制御

チャート上にグリッド線を表示するかどうかを制御できます。また、グリッド線の色を指定できます。

### チャートビューのグリッド線の表示を制御するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[その他のチャートオプション] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [その他のチャートオプション] ダイアログボックスで、グリッド線タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

チャートビューが更新されます。

### チャートビュー内の凡例の位置の指定

凡例の位置を指定し、凡例のサイズ変更オプションを設定することができます。

#### チャートビュー内の凡例の位置を指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[その他のチャートオプション] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [その他のチャートオプション] ダイアログボックスで、凡例タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

チャートビューが更新されます。選択した項目を収容するために、チャートのサイズが変更されることがあります。

### チャートビューの背景、テキスト、罫線の色を設定

チャートの背景、テキスト、罫線の色を指定できます。

#### チャートビューの背景、テキスト、罫線の色を指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[その他のチャートオプション] ダイアログボックスを開きます。










- 2 [その他のチャートオプション] ダイアログボックスで、色と境界タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

チャートビューが更新されます。

## チャートビューの軸として表示するカラムの選択

チャートに表示するカラムや、それらのカラムを表す軸を選択できます。Oracle CRM On Demand Answers に適切なオプションのマトリックスが表示されます。マトリックスの左端にカラムが表示され、上端に使用するチャートタイプで選択可能な軸タイプが表示されます。また、軸上にプロットされるファクトのデータに対して単位ラベルを表示するかどうかも指定できます。

使用可能な軸は、グラフドロップダウンリストで選択されたチャートタイプに応じて変更されます。次の表では、チャートビューで使用されるチャート軸のボタンについて説明します。

チャート軸のボタン	軸
	選択したカラムをレベル軸に設定します。散布グラフおよびバブルグラフで使用されます。
	選択したカラムを水平軸に設定します。
	選択したカラムを垂直軸に設定します。レーダーグラフでは、これがファクト軸になります。
	選択したカラムの値をチャートの凡例に表示するかどうかを指定します。
	選択したカラムをオーバーレイ軸に設定します。複合（折れ線-棒）グラフで使用されます。
	選択したカラムを半径軸に設定します。バブルグラフで使用されます。
	選択したカラムをパイ値軸に設定します。レーダーグラフの場合は、これがレーダー軸になります。

### チャートビューで軸として表示するカラムを選択するには

- 1 カラムをチャート内で軸として表示するには、チャートの左側にある「カラム」エリアで、該当する軸ボタンのチェックボックスをクリックします。  
軸ボタンは、「グラフ」ドロップダウンリストで選択したグラフタイプによって異なります。
- 2 チャートにカラムを追加するには、選択エリアでそのカラムをクリックし、軸として設定します。  
これは、「条件を定義」ページでレポートにカラムを追加した場合と同じ結果になります。
- 3 「再描画」ボタンをクリックして、「チャート」ビューを更新します。

## チャートビューの軸スケールオプションの指定

軸の限度、目盛、倍率タイプ、およびスケールマーカースのプロパティを制御できます。

### チャートビューの軸スケールオプションを指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、軸スケールダイアログボックスを開きます。



- 2 軸スケールダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

数値軸を持つチャートの場合は、軸スケールオプションの設定によって、倍率の選択方法が決まります。

- デフォルトを選択すると、Oracle CRM On Demand Answers によって倍率が選択され、正の数の場合、軸はゼロ (0) に設定されます。
- [データ範囲に合わせる] を選択すると、Oracle CRM On Demand Answers によって倍率が選択されます。軸の値の範囲が評価され、適切な倍率の最小値と最大値が選択されます。これは、すべてが互いに近似している一連の多数の値をチャート化する場合に役立ちます。その一連の値に対してチャートがズームインされるため、差をより簡単に見分けることができます。
- また、手動で軸スケール値を特定の数値に設定することもできます。

チャートビューが更新されます。選択した項目を収容するために、チャートのサイズが変更されることがあります。

## チャートビューのスケールマーカの編集

スケールマーカは、主要なポイント、しきい値、範囲などを強調する、線や影付きの背景範囲です。線または範囲を、チャートタイプに応じて 1 つまたは複数の軸に適用できます。線はチャート情報の前に表示され、範囲は背景に表示されます。

**注:**パイチャートなどのチャートタイプによってはスケールマーカを使用しないものもあります。

次の手順は、スケールマーカを編集するための一般的な方法を示しています。

### チャートビューのスケールマーカを編集するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、軸スケールダイアログボックスを開きます。



- 2 軸スケールダイアログボックスで、スケールマーカの編集をクリックします。

- 3 スケールマーカダイアログボックスで [追加] をクリックし、最初のスケールマーカを追加して、マーカについて適宜選択します。

詳細オプションを使用して、倍率を固定値や特定のカラム名に設定したり、SQL クエリの結果として設定したりすることができます。スケールマーカのタイプと詳細オプションの使用の詳細は、次の手順を参照してください。

- 4 続けて [OK] をクリックして、ダイアログボックスを閉じます。

チャートビューが更新されます。選択した項目を収容するために、チャートのサイズが変更されることがあります。

#### 線スケールマーカーを作成するには

- 1 スケールマーカーダイアログボックスの [タイプ] フィールドで、線を選択します。

- 2 3 番目のカラムに線の幅を入力します。

この値は、ピクセル単位の線の太さです。

- 3 4 番目のカラムに線の位置を入力します。

位置は、線を軸上のどこに配置するかを示します。たとえば、左の軸に 0 - 100 の値があり、位置として 40 を指定した場合は、縦軸上の 40 の位置と交差する水平線が表示されます。

- 4 線の色を入力します。

- 5 線のキャプションを入力します。

キャプションは、マウスマウスカーソルをチャート内の線および凡例の上に合わせると表示されます。

- 6 [OK] をクリックします。

#### 範囲スケールマーカーを作成するには

- 1 スケールマーカーダイアログボックスの [タイプ] フィールドで、[範囲] を選択します。

- 2 3 番目のカラムに範囲の最小値を入力します。

- 3 4 番目のカラムに範囲の最大値を入力します。

**注：** 範囲と同じ軸に表示される値を指定する必要があります。たとえば、左の軸に 0 - 100 の値があり、最小値として 20、最大値として 40 を指定した場合は、グラフの背景がこれらの値の範囲に指定した色で表示されます。

- 4 範囲の色を入力します。

- 5 範囲のキャプションを入力します。

凡例にキャプションが表示されます。

- 6 [OK] をクリックします。

#### 範囲と線の値の詳細設定の指定

範囲および線の値のオプションには、固定値、レポートに含まれるカラムから供給された値、または SQL クエリから算出された値があります。

### 詳細設定を指定するには

- 1 詳細オプションを指定するフィールドの横にある [プロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 次のいずれかのオプションを選択します。
  - **固定値。** 増分の数値を入力します。
  - **変数式。** このオプションは、セッションとその表現の変数の結果に基づいています。ほとんどのセッションまたは表現の変数はチャートの値に関連付けられていないため、このオプションは限定されます。
  - **カラム名。** 増分の基礎となるカラムを選択します。
  - **SQL クエリー。** このオプションは、SQL クエリーの結果に基づいています。結果はテーブルになる場合がありますが、最初の行と最初のカラムのセルの値のみが適用されます。
- 3 [OK] をクリックします。

### チャートビューでの軸タイトルとラベルの指定

チャートビューについて、次のことを指定できます。

- 軸のタイトルとデータラベルをチャートの下側と左側のどちらに表示するか
- ラベルを周囲に合わせてチャート内で回転させるかどうか
- ラベルの最大長
- ラベルのテキスト（デフォルトテキストと異なる場合）

**注:**チャートのサイズを調整すると、軸ラベルの表示に影響することがあります。

### チャートビューの軸タイトルを指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、軸タイトルとラベルダイアログボックスを開きます。



- 2 軸タイトルとラベルダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

チャートビューが更新されます。

**注：**ラベル長の制限を設定する場合は、ラベルに含めることができる文字の総数を指定します。制限を超える文字が削除された位置には、省略記号 (...) が表示されます。

### チャートをクリックしたときのインタラクションの指定

チャートを表示し、そのチャートをクリックしたときに、どのタイプのインタラクションが実行されるようにするかを指定できます。次は、チャートのインタラクションのタイプを示しています。

- **ドリル。** ユーザーは詳細な情報へドリルダウンできます。ドリルダウンのパスが自動的に設定されている場合は、これがデフォルトの操作です。最初にドリルダウンのパスが使用できない場合は、ナビゲートを使用してカスタマイズされたパスを設定します。

- ナビゲート。ユーザーは、別の保存されたレポートまたはダッシュボードへ移動できます。
- なし。ドリルダウンやチャートからの移動は無効になります。

#### チャートをクリックしたときのインタラクションを指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[その他のチャートオプション] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [その他のチャートオプション] ダイアログボックスで、相互作用タブをクリックし、インタラクションに関する目的の項目を選択します。
- 3 [OK] をクリックします。

#### チャート系列の外観の書式設定

チャート系列の書式設定によって、個々の系列コンポーネントをカスタマイズできます。書式設定はコンポーネントの位置に応じて設定されます。ユーザーは、色、線幅、線記号などのチャート系列の外観を書式設定できます。

たとえば、2つのデータ系列を持つ複合（折れ線-棒）チャートで、棒が位置 1 で、線が位置 2 であるとしします。ユーザーは、棒の色、線の幅、データポイントを示す記号を変更できます。また、系列の位置が指定した値に等しい場合には特定の色を適用するなど、ルールに基づいた書式設定を適用することもできます。

#### チャート系列の外観を書式設定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、時系列の書式制御ダイアログボックスを開きます。



- 2 時系列の書式制御ダイアログボックスで、目的の項目を選択します。

時系列の書式制御ダイアログボックスで選択可能な選択肢は、チャートタイプによって異なります。たとえば、次のようになります。

- 系列をカスタマイズするには、[デフォルトの使用] チェックボックスをオフにします。
- 系列をデフォルト設定に戻すには、[デフォルトの使用] チェックボックスを再度オンにします。
- 新たに系列の書式制御を追加するには、[追加] ボタンをクリックします。現在のチャートがこの系列を使用していない場合でも、必要が生じた場合には（ドリルする場合など）この書式が使用されます。
- すべての系列をデフォルト値に戻すには、[すべてをクリア] ボタンをクリックします。
- 色を変更するには、色ボックスをクリックして[色の選択] ダイアログボックスを表示します。
- その他の系列の属性を変更するには、適切なタブをクリックし、棒または線の属性を選択します。



- 3 [OK] をクリックします。

## パイチャートのデータラベルの選択

マウスポインターをパイチャートの要素上に合わせるとデータラベルが表示されます。値を表示する方法とデータラベルが表示する項目を指定できます。値は、全体に対する割合（%）として表示することもできれば、実際の値を表示することもできます。データラベルには、値のみ、名前のみ、または値と名前の両方を表示できます。

選択に応じて、データラベルが表示できるようにチャートのサイズが変更されます。

### パイチャートのデータラベルを選択するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、チャートタイプ特別ダイアログボックスを開きます。



- 2 チャートタイプ特別ダイアログボックスで、値とデータラベルに関する目的の項目を選択します。[OK] をクリックします。

## ピボット表での結果の表示

ピボット表ビューは、ロウ、カラム、セクション見出しの表示を切り替えて、データを異なる側面から表示できるインタラクティブなビューです。ナビゲーションやドリルダウンも行うことができ、特にトレンドレポートの作成に便利です。

このトピックでは、ピボット表の位置について説明し、次のタスクを実行する際の指示を示します。

- ピボット表ビューの追加または修正
- ピボット表で複数ページのドロップダウンリストを使用する
- ピボット表のデフォルトの集合ルールの上書き
- ピボット表での書式設定の追加
- ピボット表での動的合計の表示
- ピボット表での項目の相対値としての表示
- ピボット表での計算式の使用
- ピボット表での計算式の作成

### ピボット表の位置

ピボット表を追加または修正すると、レポートに含まれているカラムは、ピボット表テンプレート内に要素として表示されます。

次の表では、ピボット表の位置について説明しています。

位置	説明
ページ	表示するデータをユーザーが選択できるインタラクティブな結果セットが表示されます。ページ位置に表示されるカラムの値は、初期フィルターの条件として使用されます。ユーザーは、ドロップダウンリストから値を選択できます。その選択に基づいて、ピボット表に定義したセクション、カラム、ロウ、尺度から構成されるピボット表が表示されます。
セクション	フィルターの初期条件が表示されます。[セクション] カラムの各値に対して、ピボット表に定義したセクション、カラム、ロウ、尺度から構成されるピボット表がそれぞれ表示されます。
カラム	カラムの方向が指定された要素が表示されます。ピボット表には複数のカラムを入れることができます。
ロウ	ロウの方向が指定された要素が表示されます。カラムと同様に、ピボット表にも複数のロウを入れることができます。
尺度	<p>ピボット表の集計データを含む部分です。[尺度] エリアの要素は、[ページ] フィールド、[セクション] フィールド、[ロウ] フィールド、および [カラム] フィールドの要素に基づいて集計されます。尺度要素の各値は、ソースのロウとカラムの交点のデータの集計を示します。</p> <p>尺度ラベル要素（デフォルトでは [カラム] エリアに表示）は、[尺度] セクションに表示されるデータのロウ見出しの位置と書式設定を制御します。また、合計機能や並べ替え機能も提供します。1 つの尺度しかない場合は、この要素は除外することができます。</p>
除外	ピボット表の結果からカラムを除外します。ピボット表を作成した後に、基準としてレポートに追加したカラムは除外されます。

## ピボット表ビューの追加または修正

次の手順では、ピボット表ビューを追加または修正する基本的な方法について説明します。

### ピボット表ビューを追加または修正するには

- Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
    - 新しいピボット表ビューを追加するにはビューの追加をクリックして、ピボット表を選択します。
    - 既存のピボット表ビューを編集するには、ピボット表ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
  - ピボット表テンプレート、および各カラムを個別に操作するためのボタンを表示するには、[Show Controls (コントロールの表示)] チェックボックスをオンにします。
- ピボット表テンプレートがワークスペースに表示されます。

- 3 ピボット表に要素として表示されるレポートカラムを、ピボット表テンプレートの適切な位置にドラッグ&ドロップします。
- 4 プレビューを表示するには、[結果の表示] チェックボックスをオンにします。  
[結果の表示] リンクをクリックすると、結果を更新できます。
- 5 ピボット表の横に [チャート] ビューを追加するには、[チャートのピボット結果] チェックボックスをオンにします。  
[チャート] ビューについては、「[チャートでの結果の表示](#) 『916ページ』」を参照してください。
- 6 ピボット表を基準にしたチャートの相対位置を変更するには、[Chart Position (チャートの位置)] リストから位置を選択します。  
また、リストから [Chart Only (チャートのみ)] を選択して、テーブルを非表示にしてチャートのみが表示されるようにすることもできます。
- 7 結果を並べ替えるには、並べ替え対象となるカラムの [ソート順] ボタンをクリックします。  
ボタンが変わり、次の並べ替え順が表示されます。
  - 上向き矢印は、昇順の並べ替えを示します。
  - 下向き矢印は、降順の並べ替えを示します。並べ替えの詳細は、「[カラムの並べ替え](#) 『908ページ』」を参照してください。
- 8 合計を追加するには、次の操作を行います。
  - a [ページ]、[セクション]、[ロウ]、[カラム] エリアの合計の場合は、[合計] ボタンをクリックして、次のように選択します。
    - 合計がない場合は、[なし] を選択します。[合計] ボタンは、デフォルトでは白い背景で表示されます。
    - データ項目の前または後ろに合計を表示するには、[前] または [後] を選択します。たとえば、地域を含むロウの合計を追加し、[前] オプションを指定した場合は、一覧されている地域の個々の地区の前に合計が表示されます。
  - b [尺度] エリアの合計の場合は、合計するロウまたはカラムの [その他] ボタンをクリックし、[集合ルール] を選択します。さらに、値を選択し、[レポートに基づく合計] オプションが選択されていることを確認します。  
**注：** [レポートを基準にした合計] オプションが選択されていない場合は、尺度にフィルターが適用される前に、**Oracle CRM On Demand Answers** によって全体の結果セットに基づき合計が計算されます。  
この要素の位置に応じて、尺度要素で表された集計データの合計は、カラムまたはロウとして表示されます。カラムやロウの合計にはラベルが含まれます。  
[合計] ボタンが無効になっている場合、合計は表示されません。
- 9 カラム、尺度、またはロウのその他のオプションを操作するには、[その他] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから項目を選択します。
- 10 カラムのラベルまたは値の書式設定を行うには、[合計] ボタンまたは [その他] ボタンをクリックし、適切な書式設定オプションを選択します。
- 11 レポートを保存します。

## ピボット表で複数ページのドロップダウンリストを使用する

ピボット表の [ページ] エリアに複数の属性を配置する場合は、複数ページのドロップダウンリストを作成できます。これを設定しておくと、ユーザーがピボット表を表示するときに、ページの見出しに属性の結合リストが表示される（デフォルト）かわりに、各属性のドロップダウンリストが表示されます。

たとえば、ページエリアに地域とブランドを配置し、地域のドロップダウンリストから特定の地域を選択すると、ブランドに結合された地域を表示する代わりに、選択した地域のデータだけを参照することができます。

### **Oracle CRM On Demand Answers** ピボット表に独立したドロップダウンリストを作成するには

- 1 目的の属性を [ページ] エリアにドラッグ&ドロップします。
- 2 [ページ] レイアウトエリアにある 2 つ目以降の属性の [その他] ボタンをクリックします。
- 3 [ドロップダウンリストの区切り] オプションを選択します。

属性のドロップダウンリストがピボット表のプレビューの上に表示されます。

[ページ] エリアでは、その他の属性のドロップダウンリストも作成できます。レポートを保存すると、レポートへのアクセス権を持つユーザーがドロップダウンリストを使用できるようになります。

## ピボット表のデフォルトの集合ルールの上書き

レポートの最初の作成者またはシステムのどちらかによって指定された尺度のデフォルトの集合ルールを上書きできます。

### **ピボット表の尺度のデフォルト集合ルールを上書きするには**

- 1 上書きするデフォルトの集合ルールを持つ尺度の [その他] ボタンをクリックします。
- 2 [集合ルール] オプションを選択し、次に適用する集合ルールを選択します。

## ピボット表での書式設定の追加

ピボット表にグリーンバースタイルと整形書式設定を適用できます。また、セクション、ロウ、カラム、尺度、およびそれらに含まれるコンテンツの外観もカスタマイズできます。

たとえば、セクション、値および尺度ラベルのフォント、セル、境界、スタイルシートオプションを指定できます。セクションの場合は、そのセクションの値と一緒にカラムの見出しを含め、その位置をカスタマイズできます。また、セクション内の値が変更されるたびに新しいセクションが新しいページに表示されるように、改ページを挿入できます。

また、条件付き書式設定を使用して、特定範囲のデータ要素を調べることもできます。ピボット表でカラムに条件付き書式設定を追加するには、「[カラムのプロパティの編集](#) 『893ページ』」を参照してください。

### **グリーンバースタイルと整形書式設定のピボット表への追加**

グリーンバースタイルは、ロウまたはカラムを交互に薄緑色で表示します。整形書式設定は、ピボット表の全体的な外観に影響し、グリーンバーのデフォルトの色を変更することもできます。

### グリーンバースタイルと整形書式設定をピボット表に追加するには

- 1 ピボット表ビューで、ワークスペースの上部付近のピボット表ビューのプロパティボタンをクリックします。
- 2 グリーンバースタイルを追加するには、行を 1 つおきに緑に塗りつぶすスタイル設定を有効にするチェックボックスをオンにします。  
スタイルの適用方法を変更するには、代替リストから該当する選択肢を選択します。
- 3 整形書式設定を追加するには、代替書式の設定ボタンをクリックします。
- 4 グリーンバーのデフォルトの色を変更するには、書式の編集ダイアログボックスでセル書式の新しい背景色を選択します。  
整形書式設定の詳細は、「[レポートの外観の変更](#) 『880ページ』」を参照してください。

### セクションとセクションのコンテンツの書式設定の追加

セクションとコンテンツの書式設定オプションを使用して、次のことを実行できます。

- そのセクションに値と一緒にカラムの見出しを含め、その位置をカスタマイズします。
- 改ページを挿入します。セクションの値が変更されるたびに、新しいセクションが新しいページに表示されます。これは、データ主導の詳細レポートの場合に役立ちます。
- セクションとそのコンテンツに整形書式設定を適用します。

### ピボット表のセクションに書式設定を追加するには

- 1 セクションの外観を書式設定するには、次の操作を行います。
    - a ピボット表ビューで、セクションのプロパティボタンをクリックします。
    - b セクションのプロパティダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。
  - 2 セクションのコンテンツの外観を書式設定するには、次の操作を行います。
    - a コンテンツのプロパティボタンをクリックします。
    - b コンテンツのプロパティダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。
- 整形書式設定の適用の詳細は、「[レポートの外観の変更](#) 『880ページ』」を参照してください。

### ロウの書式設定の追加

ロウおよびロウのコンテンツの書式設定オプションを使用して、次のことを実行できます。

- ロウ、ロウの見出し、ロウの値に整形書式設定を適用します。
- ピボット表の計算式でロウを使用しても、結果の表示ではそのロウを非表示にします。
- ピボット表で使用する新しい計算項目を定義します。
- ピボット表でロウを重複させます。

- [ピボット表] ビューからカラムを削除します。

### ロウの書式設定を追加するには

- ピボット表ビューで、ロウの詳細オプションボタンをクリックし、ドロップダウンリストから適宜選択します。
    - ロウの見出しと値に整形書式設定を適用するには、該当するオプションを選択します。
    - 整形書式設定の適用の詳細は、「[レポートの外観の変更](#) 『880ページ』」を参照してください。
    - ロウを出力で非表示にするには、[非表示]を選択します。
    - 新しい計算項目を定義する場合は、新規計算項目をクリックします。  
計算項目の定義方法の詳細は、このトピックの「ピボット表での計算式の作成」セクションを参照してください。
    - ピボット表でロウを繰り返すには、[重複レイヤ]を選択します。
    - レポートからカラムを削除するには、[カラムの削除]を選択します。
    - ピボット表と、そのレポートのその他のすべての結果ビューから、カラムが削除されます。
- 注：** [尺度] エリアに含まれるカラムのデータ形式の設定は、セクション内のカラムの設定が継承されます。

### ピボット表での動的合計の表示

ピボット表の数値尺度は、動的合計として表示できます。その尺度に対応するそれ以降の各セルに、その尺度に対応するそれより前のすべてのセルの合計が表示されます。このオプションは、実際のピボット表の結果には影響しない表示機能です。

一般に、動的合計は、選択したカラムに対する割合 (%) としてデータを表示する（最終的な値は **100%** になる）オプションとして、重複するカラムや尺度の場合に表示されます。動的合計は、すべての合計に適用されます。各詳細レベルでの動的合計は、個別に計算されます。

動的合計オプションが選択されても、カラムの見出しには影響はありません。カラムの見出しで、動的合計が有効であることを示す必要がある場合には、カラムの見出しを書式設定できます。

動的合計には、次の使用ルールが適用されます。

- 動的合計には、**SQL RSUM** 関数（結果は動的合計の動的合計となる）との互換性はありません。
- すべての動的合計は、新しいセクションごとにリセットされます。動的合計は、セクション内の区切りではリセットされません。また、複数のセクションにまたがって続行されることもありません。
- 尺度が単一のカラムまたは単一のロウに表示されていない場合、その尺度は左から右へ、次に上から下へ順次合計されます（右下のセルに総計が示されます）。動的合計は、ロウまたはカラム単位ではリセットされません。
- 最小値、最大値、平均値のローリングはサポートされていません。

### 尺度を動的合計として表示するには

- [尺度] エリアで、合計するロウまたはカラムの [その他] ボタンをクリックし、次のオプションを選択します。  
動的合計として表示

## ピボット表での項目の相対値の表示

ピボット表上で格納または計算された尺度は、割合（%）または索引に動的に変換できます。これは、その計算式を明示的に作成する必要がない場合に、合計に対するその項目の相対値を示します。

たとえば、ピボット表を使用して地域別の売上を調べている場合、売上の尺度を重複させ、合計に対する割合（%）として表示することができます。これによって、実際の売上高と、各地域の売上が売上全体に占める割合（%）を確認できます。

尺度は 0.00 - 100.00 までのパーセンテージとして、索引は 0 または 1 として表示できます。どちらの方法を使用するかは任意です。

### ピボット表で項目を相対値として表示するには

- 1 ピボット表ビューで、相対値として表示するカラムの詳細オプションボタンをクリックします。

次の手順はオプションです。ピボット表内で尺度を重複させている場合は、尺度の合計とその相対値の両方を表示できます。このため、ピボット表で合計と相対値を表示するために、[条件を定義] ページでカラムを 2 回追加する必要はありません。

- 2 尺度を重複させるには、レイヤーの複製を選択します。

尺度は、ピボット表内に同じ名前でも 2 回表示されます。尺度の名前を変更する場合は、詳細オプションボタンをクリックして見出しの書式設定を選択し、最初のフィールドに新しい名前を入力します。

- 3 詳細オプションをクリックし、データの表示名を選択します。パーセントまたは索引のいずれかを選択し、適切なサブメニューオプションを選択します。

**注：** [データの表示名] オプションは、格納または計算された尺度である項目の場合にだけ使用できます。

パーセントおよび索引で利用できるオプションは、次のとおりです。

- カラム
- ロウ
- セクション
- ページ
- 親カラム
- 親ロウ
- レイヤ（レイヤを選択した場合、割合をグループ化するレポート内のカラムも選択する必要があります。）

## ピボット表での計算式の使用

ピボット表で計算式を使用すると、データの異なるビューを作成できます。計算式を使用すると、システムに指定されたデフォルトの集合ルール、および既存のレポートの場合は作成者が選択した集合ルールを上書きできます。

次の表は、ピボット表で利用できる計算用の関数を示しています。

計算	説明
デフォルト	Oracle CRM On Demand Answers のリポジトリで定義されているか、レポートの最初の作成者によって定義されている尺度の集合ルールのデフォルトを

計算	説明
	適用します。
Sum	結果セット内のすべての値を加算した合計を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。
Min	結果セットのロウの最小値（もっとも小さい数値）を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。
Max	結果セットのロウの最大値（もっとも大きい数値）を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。
Average	結果セットの項目の平均値を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。ピボット表では、平均値は小数第 1 位で四捨五入され整数になります。
First	結果セットで、最初に出現した項目を選択します。
Last	結果セットで、最後に出現した項目を選択します。
Count	結果セット内で項目に対して NULL 以外の値を持つロウの数を計算します。項目は通常カラム名です。その場合、そのカラムで NULL 以外の値を含むロウ数が返されます。
Count Distinct	COUNT 関数に distinct 処理を追加します。つまり、項目の重複する値は排除され、1 回だけカウントされます。
Formula	計算式に含める数学的演算子を選択できるツールバーを開きます。
Server Complex Aggregate	この設定では、ピボット表ではなく Analytics Server によって強制的に集合ルールを決定し、計算します。'AGGREGATE(x by y)'ステートメントが発行され、Analytics Server は尺度'x'に最適な集合ルールを使用して、'x'をレベル'y'にします。
なし	計算式は適用されません。

SQL 関数の詳細は、「[分析での関数の使用](#) 『963ページ』」を参照してください。

## ピボット表での計算式の作成

[ページ]、[セクション]、[ロウ]、[カラム] エリアで項目の計算式を作成できます。

### ピボット表で項目の計算式を作成するには

- 1 [セクション] または [ロウ] エリアで、計算の実行対象となる尺度の [その他] ボタンをクリックします。
- 2 [新規計算項目] オプションを選択します。  
[計算項目] ウィンドウが表示されます。
- 3 [名前] フィールドで計算式に名前を付けます。
- 4 数式以外の計算式を作成するには、次の中から該当するオプションを選択します。



- 1 つの計算式を作成するには、[関数] ドロップダウンリストから使用する関数を選択し、[値] リストで 1 つまたは複数の項目をクリックしてそれらを [関数] フィールドに追加します。
- 複数の項目を対象とした複数の計算式を作成するには、関数を入力し項目名をクリックして、それらを [関数] フィールドに追加します。
- 整数型でカラムの平均値を計算する場合は、そのカラムの数式を変更し、倍精度（浮動小数点）型にキャストします。たとえば、現在の数式が **x** の場合は、それを **CAST (x は倍精度)** に変更します。

**注：**ピボット表では、平均値は小数第 1 位で四捨五入され整数になります。

## 5 数式を作成するには、Formula 関数を選択します。

**注：**数式は、ピボット表内で動的カスタムグループを作成します。数式で参照されるすべての尺度は、同じ論理カラムに所属し、必ず結果に表示されます。数式は、その他の計算式に挿入したり、その他の計算式と組み合わせたりできます。

数学的演算子は、表示可能です。次の表は、演算子を示しています。

演算子	説明
+	プラス記号。数式の加算用。
-	マイナス記号。数式の減算用。
*	乗算記号。数式の乗算用。
/	除算記号。数式の除算用。
\$	ドル記号。数式内で項目のロウ位置で使用。
(	始め丸括弧。数式内のグループ操作の開始を示す。
)	閉じ丸括弧。数式内のグループ操作の終わりを示す。

**a** [関数] フィールドで数式を作成するには、尺度名を入力またはクリックし、さらに演算子をクリックして数式に挿入します。

**b** 適宜、丸括弧を使用します。

## 6 計算式が完了したら、[終了] をクリックします。

エラーが検出されると、メッセージが表示されます。エラーを修正して、再度 [終了] をクリックします。

## ピボット表での計算式の例

このセクションの例と説明は、SQL とそのシンタックスの基礎を理解していることを前提にしています。例は、仮定です。候補となる計算式をすべて示しているわけではありません。

**例 1：**この例では、製品 **SoftDrinkA**、**SoftDrinkB**、および **SoftDrinkC** について、ドル売上高などの現在の尺度の値を取得し、値の合計を計算します。

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

この式は、[関数] ドロップダウンリストから **Sum** を選択した後、「**SoftDrinkA**」、「**SoftDrinkB**」、「**SoftDrinkC**」をクリックしてそれらを [関数] フィールドに追加した場合と同じ結果になります。

**例 2** : この例では、SoftDrinkA または SoftDrinkB について、ドル単位の売上高など現在の尺度の小さい方の値を取得します。

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

例 1 と例 2 では、製品レイヤなどの外部レイヤ内のそれぞれの項目に対して各関数計算式が実行されます。たとえば、「年度」と「製品」が軸上にレイアウトされ、前出の計算式のいずれかが製品レイヤ上で作成されている場合、結果は年度ごとに計算されます。

**例 3** : この例では、「年度」や「製品」などの外部レイヤの各項目の値を取得し、合計を計算します。

```
sum(*)
```

**例 4** : この例では、1 番目、2 番目、3 番目のロウから項目の現在の尺度（ドル売上高など）を取得し、合計を計算します。

```
sum($1,$2,$3)
```

SoftDrinkA などの名前付きの項目を指定する代わりに、\$n または \$-n を指定できます。n は、項目のロウ位置を示す整数です。\$n を指定すると、尺度は n 番目のロウから取得されます。\$-n を指定すると、最後のロウから n 番目のロウの尺度が取得されます。

たとえば、ドル売上高の場合、\$1 はデータセットの 1 番目のロウから尺度を取得し、\$-1 はデータセットの最後のロウから尺度を取得します。

**例 5** : この例では、SoftDrinkA、SoftDrinkB、および SoftDrinkC の売上高を合計します。

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

これは、次の計算式と同じです。

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

**例 6** : この例では、SoftDrinkA の売上高とダイエット SoftDrinkA の売上高を合計し、さらに、SoftDrinkB の売上高とダイエット SoftDrinkB の売上高を合計し、次に、2 つの合計のうち大きい方の値を返します。

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

## ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示

[ゲージ] ビューを使用して、結果をゲージで表示できます。ゲージは、目標に対する実績を示す上で役立ちます。サポートされるゲージタイプには、ダイヤル、棒、バルブ型のゲージがあります。

ゲージタイプを選択し、その外観をカスタマイズできます。カスタマイズできる特性には、タイトル、表示する範囲、1 つのロウに表示するゲージ数、およびゲージ幅、ダイヤル、インジケータのサイズなどその他の特性があります。また、しきい値、境界、色を設定したり、その他のゲージ特性を制御したりできます。

ゲージはナビゲート可能です。ユーザーがそれをクリックしたときに、別の保存されているレポートにそのユーザーをダイレクトできます。

このトピックでは、ゲージとゲージビューの設定について説明します。次のタスクの実行方法についても説明します。

- Oracle CRM On Demand Answers のゲージビューの追加または修正
- ゲージビューの一般的な背景プロパティの設定
- ゲージビューへのタイトルとフッターの追加
- ゲージビューへのゲージ範囲の追加

- ゲージビューでの追加プロパティの指定
- ダイアルゲージのダイアル用の詳細プロパティの設定

## Oracle CRM On Demand Answers のゲージ

このセクションでは、ゲージタイプ、サブタイプ、およびサイズについて説明します。

### ゲージタイプ

次の表では、[ゲージ] ドロップダウンリストから選択可能なゲージと、それらの使い方について説明します。デフォルトのゲージはダイアルゲージです。

ゲージタイプ	説明
ダイアル	ダイアルゲージは、データが事前定義された制限を下回った場所を示すために位置を変更する 1 つまたは複数のインジケータを持つダイアルを使用してデータを表示します。
棒	棒ゲージは、データが事前定義された制限範囲内であるかどうかを示すために色が変化する単一の棒を使用してデータを表示します。
バルブ	バルブゲージは、データが事前定義された制限範囲内であるかどうかを示すために色が変化する円を使用してデータを表示します。一連のバルブゲージは、スコアカードタイプの出力の場合に特に役立ちます。

### ゲージのサブタイプ

ゲージタイプの選択によって、[タイプ] ドロップダウンリストから選択可能なゲージのサブタイプが異なります。ダイアルゲージには、サブタイプはありません。ゲージのサブタイプには、次のタイプがあります。

- 棒ゲージ：塗りつぶし型と LED 型。デフォルトのサブタイプは、塗りつぶしです。
- 棒ゲージ：3 次元（3D）と 2 次元（2D）。デフォルトのサブタイプは 3D です。






### ゲージサイズ

ゲージサイズには、小、中、大、およびカスタムがあります。デフォルトのサイズは、中です。

## Oracle CRM On Demand Answers のゲージビューの設定

[ゲージ] ビューのページの上にあるボタンを使用すると、さまざまなゲージ設定にアクセスできます。次の表では、[ゲージ] ビューのボタンと設定について説明します。

ゲージビューのボタン	説明
------------	----

ゲージビューのボタン	説明
	<b>ゲージキャンバスプロパティ。</b> ゲージを表示する背景の一般的なプロパティを設定できます。
	<b>ゲージタイトル。</b> ゲージのタイトル、サブタイトル、フッター、および二次フッターを指定できます。
	<b>ゲージ範囲。</b> ゲージで表示できる範囲を指定できます。
	<b>追加のゲージプロパティ。</b> ゲージ内の要素の表示の制御、ゲージの制限と目盛のプロパティの設定、ユーザーがゲージをクリックしたときに実行されるインタラクションの指定などの追加ゲージプロパティを指定できます。
	<b>詳細プロパティ。</b> スケールラベルの表示方法、ダイアルの弧の長さおよび厚さなど、ダイヤルゲージのダイヤル用の詳細プロパティを設定できます。

## Oracle CRM On Demand Answers のゲージビューの追加または修正

次の手順では、[ゲージ] ビューを追加または修正する基本的な方法について説明します。

**注：** 結果と互換性がないゲージタイプを選択すると、結果は表示されません。

### Oracle CRM On Demand Answers でゲージビューを追加または修正するには

- Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しいゲージビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、ゲージを選択します。
  - 既存のゲージビューを編集するには、そのゲージビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。  
ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- [ゲージ]、[タイプ] および [サイズ] の各フィールドから選択します。
- どのゲージタイプでも、[尺度] ドロップダウンリストからゲージの対象とする尺度を選択できます。
- ダイヤルゲージに対する操作：
  - コンパス、矢印、線などの使用するインジケータの指針を選択するには、マーカータイプドロップダウンリストを使用します。
  - インジケータの指針の色を選択するには、[色] フィールドをクリックして該当する色を選択します。
  - 別のインジケータの指針を追加するには、マーカーの追加をクリックします。

- 5 ゲージビューのページの上にあるボタンを使用して、その他のゲージ設定を指定します。
- 6 変更内容を削除して、デフォルトのゲージビューから開始するには、[デフォルトに戻す] をクリックします。
- 7 レポートを保存します。

## ゲージビューの一般的なゲージ背景プロパティの指定

ゲージごとにタイトルを表示するかどうか、凡例を表示するかどうかなど、ゲージが表示される背景の一般的なプロパティを設定できます。また、背景色、タイトルの色、背景の周囲に境界線を表示するかどうか、ロウごとに表示するゲージの数、およびゲージ間隔を指定することもできます。

### ゲージビューの一般的な背景プロパティを設定するには

- 1 ゲージビューのページの上にあるゲージキャンバスプロパティボタンをクリックします。
- 2 ゲージキャンバスプロパティダイアログボックスで、次のようにタイトルを選択します。
  - 尺度の名前を表示するには、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにせず、タイトルのテキストフィールドを空のままにします。
  - 別のタイトルを表示するには、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにして、タイトルのテキストを入力します。
  - 背景にタイトルを表示しない場合は、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにして、タイトルのテキストフィールドを空のままにします。
- 3 凡例の場合は、リストから選択します。非表示にするには、[なし] を選択します。  
凡例のデフォルトの位置は、タイトルの下です。
- 4 ゲージを表示するエリアの背景色を設定するには、背景色フィールドをクリックし、選択します。
- 5 タイトルを色付きで表示するには、テキストの色フィールドをクリックし、選択します。
- 6 背景の縁に沿って境界を表示するには、境界色フィールドをクリックし、選択します。
- 7 ロウあたりで表示するゲージ数とゲージ間隔を指定します。  
ゲージ間隔はピクセル単位です。
- 8 [OK] をクリックします。  
[ゲージ] ビューが更新されます。選択した内容を反映するために、ビューのサイズが変更されることがあります。

## ゲージビューでのタイトルとフッターの追加

ゲージのタイトル、サブタイトル、フッター、2 番目のフッターを指定できます。背景内に複数のゲージがある場合は、ゲージごとにタイトルとフッターが表示されます。タイトルとフッターはオプションです。

### ゲージビューにタイトルとフッターを追加するには

1 ゲージビューのページの上部にあるゲージタイトルボタンをクリックします。

2 ゲージタイトルダイアログボックスで、使用するテキストを入力し、[OK] をクリックします。

**注：** ナレーティブビューと同様に、@n を使用して、指定したカラムから取得した結果をゲージタイトルに含めることができます。たとえば、@1 は 1 番目のカラムからの結果を挿入し、@3 は 3 番目のカラムからの結果を挿入します。詳細は、「[結果へのナレーティブテキストの追加](#)『950ページ』」を参照してください。

[ゲージ] ビューが更新されます。

### ゲージビューでのゲージ範囲の追加

ゲージ範囲は、各範囲の最小値と最大値を示します。また、許容範囲内の場合は緑色、警告は黄色、重大なエラーの場合は赤色など、ゲージに表示される範囲の色も含まれます。

ゲージ範囲は、固定値、尺度のカラム名、または SQL クエリの結果として設定できます。

### ゲージビューにゲージ範囲を設定するには

1 ゲージビューのページの上部にあるゲージ範囲ボタンをクリックします。

2 ゲージ範囲ダイアログボックスで、次の操作を行います。

a 範囲のキャプションを入力します。

b ゲージ範囲の最小値と最大値を設定するには、プロパティのボタンをクリックし、詳細オプションダイアログボックスから選択します。

c 範囲の色を指定するには、[色] ボタンをクリックして選択します。

3 [OK] をクリックします。

[ゲージ] ビューが更新されます。

### ゲージビューのゲージに関するプロパティの追加

追加のゲージプロパティには、ゲージ内の要素の外観の制御、ゲージ制限や目盛などの倍率項目のプロパティの設定、ユーザーがゲージをクリックしたときに実行されるインタラクションの設定などがあります。これらのプロパティは、[追加のゲージプロパティ] ダイアログボックスで設定されます。

ゲージの外観に関する選択肢は [外観] タブに表示されます。次の項目があります。

■ データラベルの表示の有無。

データラベルの表示については、常に表示、ユーザーがマウスカーソルをゲージ内の要素上に合わせたときだけ表示、または表示しないのいずれかを選択できます。

■ ゲージの背景色、ゲージ内のテキストの色、ゲージ周囲の境界線に関する選択。

■ ゲージの高さと幅（ピクセル単位）。

倍率プロパティの選択肢は「倍率」タブに表示されます。次の項目があります。

- デフォルトまたはカスタムゲージ制限。
- メジャーおよびマイナーな目盛の数。

ゲージとのユーザーインタラクションに関する選択肢は「インタラクション」タブに表示されます。次の操作があります。

- **ナビゲート**。ユーザーは、別の保存されたレポートまたはダッシュボードへ移動できます。
- **なし**。ゲージからのナビゲートは無効です。

アイコンをクリックしても、棒ゲージタイプの詳細プロパティを設定できます。

### ゲージビューで追加プロパティを指定するには

- 1 ゲージビューのページの上部にある追加のゲージプロパティボタンをクリックします。
- 2 追加のゲージプロパティダイアログボックスで、外観、スケール、相互作用の各タブから選択します。
- 3 「OK」をクリックします。  
[ゲージ] ビューが更新されます。

### ダイヤルゲージでのダイヤルの詳細プロパティの設定

詳細プロパティでは、倍率ラベルの表示の有無や倍率ラベルに表示する値の指定、ダイヤルの弧の長さの設定、ダイヤルの厚さの選択などを行えます。

倍率ラベルの表示に関しては、次の項目が選択可能です。

- 合計に対する割合 (%)
- 実際の値

ダイヤルの弧の長さは、度で表わされます。たとえば、**360** を指定すると、ダイヤルゲージは完全な円になります。

ダイヤルの厚さは、ピクセル単位で表わされます。大きい値を指定するほど、ゲージは厚くなり、ダイヤルの内周は小さくなります。ダイヤルサイズに比べ極端に大きい値を指定すると、ゲージが歪曲することがあるため、極端に大きい値はお勧めしません。

### ダイヤルゲージでダイヤルの詳細プロパティを指定するには

- 1 ゲージビューの上部にある詳細プロパティボタンをクリックします。
- 2 ダイヤル固有プロパティダイアログボックスから選択し、倍率ラベルの表示方法を示します。  
倍率ラベルを非表示にするには、「なし」を選択します。
- 3 ダイヤルの弧の長さとダイヤルの厚さを設定するには、手動でそれらを指定するオプションをクリックして、値を入力します。
- 4 「OK」をクリックします。

[ゲージ] ビューが更新されます。

## 結果に適用されるフィルターの表示

フィルタービューは、レポートに適用されるフィルターを表示するために使用します。フィルターをレポートに追加する方法については、「[カラムへのフィルターの追加](#)『885ページ』」を参照してください。

### フィルタービューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しいフィルタービューを追加するには、ビューの追加をクリックし、[アクティブなフィルター] を選択します。
  - 既存のフィルタービューを編集するには、フィルタービューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。ワークスペースにフィルタービューが表示されます。
- 2 終了したら [OK] をクリックします。
- 3 レポートを保存します。

## 結果へのマークアップテキストの追加

[静的テキスト] ビューは、結果とともに表示されるマークアップテキストを追加または編集するために使用します。追加するマークアップテキストには、書式設定されたテキスト、ActiveX コントロール、JavaScript、サウンドバイト、アニメーション、専用ロゴなどを含めることができます。マークアップテキストには、使用しているブラウザがサポートしているものであれば何でも含めることができます。

ここでは、[静的テキスト] ビューを追加または修正する手順と、静的テキストの例をいくつか示します。例の中で目的のマークアップテキストに類似したものがあれば、その例をコピーし、必要に応じて調整してください。

### 静的テキストビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しい静的テキストビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、静的テキストを選択します。
  - 既存の静的テキストビューを編集するには、静的テキストビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。[静的テキスト] ビューがワークスペースに表示されます。
- 2 テキストボックスにマークアップテキストを入力します。

テキストを太字、斜体、または下線付きでマークアップするには、該当するボタンをクリックして開始/終了 HTML タグを挿入し、タグの間にテキストを入力するか、テキストを選択してから書式設定ボタンをクリックします。

**注:** 改行を入れるには、[改行] ボタンを使用します。Enter キーを押しても改行されません。



次の表では、いくつかの例について説明します。

静的テキストビューの例	説明と使用上の注意
HTML テキスト	<p>HTML（または該当する書式設定されたテキスト）を、テキストボックスに貼り付けるか入力します。HTML タグボタンをクリックすることもできます。入力するテキストの書式に基づいて、テキストの書式を制御するためにマークアップタグを使用できます。次にマークアップタグの例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ フォントのサイズと色を設定するには  <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;赤いテキスト&lt;/FONT&gt;</code> </li> <li>■ タグを組み合わせて使用するには  <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;太字の赤いテキスト&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code> </li> </ul>
ActiveX オブジェクト	<p>ActiveX オブジェクトは独立型で、ブラウザによってサポートされている必要があります。オブジェクトを [HTML テキスト] ウィンドウに貼り付けるか、入力します。開始タグ（<code>&lt;object...&gt;</code>）と終了タグ（<code>&lt;/object&gt;</code>）を必ず含めます。</p>
JavaScript または VBScript	<p>スクリプトは独立型で、ブラウザによってサポートされている必要があります。スクリプトをテキストボックスに貼り付けるか、入力します。開始タグ（<code>&lt;script&gt;</code>）と終了タグ（<code>&lt;/script&gt;</code>）を必ず含めます。</p>
オーディオ	<p>オーディオクリップの保存場所を確認します。オーディオクリップを共有環境で使用している場合は、各ユーザーがアクセス可能なネットワークドライブにオーディオクリップが保存されている必要があります。</p> <p>オーディオを追加するには、次のように、HTML タグ <code>&lt;EMBED&gt;</code> を使います。</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>説明 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>"audio"</code> は、オーディオクリップの場所と名前です。</li> </ul> <p>たとえば、ハードドライブにあるオーディオクリップを追加するには、次のように HTML タグを指定します。</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:¥mycomputer¥MIDIfiles¥wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>たとえば、同じオーディオクリップを Web サーバーの共有部分から追加するには、次のように HTML タグを指定します。</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>

静的テキストビューの例	説明と使用上の注意
背景イメージ	<p>次の例では、<b>JavaScript</b> を使用します。</p> <p>背景に使用するイメージの保存場所を確認します。共有環境で使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブまたは <b>Web</b> サイトにイメージが保存されている必要があります。</p> <p>たとえば、イメージが共有のダッシュボードファイルフォルダに保存されている場合は、次のように <b>HTML</b> タグを指定します。</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";&lt;/script&gt;</pre> <p>説明：</p> <p>■ <b>NameOfGraphic</b> は、bricks.gif または sand.jpg など、使用するファイルの名前です。</p>

- 1 静的テキストビューで使用するフォントに整形書式設定を適用するには、ビューのフォーマットボタンをクリックします。
- 2 以前に保存したビューからフォント書式設定をインポートするには、[別の分析から書式設定をインポート] ボタンをクリックして、保存済みビューに移動します。
- 3 終了したら [OK] をクリックします。
- 4 レポートを保存します。

## 凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加

[凡例] ビューを使用して、ゲージに適用されたカスタム色の意味など、レポートで使用された特殊な書式設定の意味を文書化できます。

たとえば、レポートで条件付き書式設定を使用して、重要な項目を赤色で、注意すべき項目を黄色で表示できます。さらに、色の意味を文書化したテキストを示す判例と、適切な操作を要約したキャプションを追加できます。整形書式設定を使用して、条件付きレポートの色に合ったテキストの背景色を設定できます。

### 凡例ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しい凡例ビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、凡例を選択します。
  - 既存の凡例ビューを編集するには、その凡例ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

凡例ビューがワークスペースに表示されます。
- 2 キャプションフィールドで、キャプションを表示する場所を選択します。

オプションは、[右]、[左]、または[なし]です。キャプションを表示しない場合は、[なし]を選択します。

- 3 行ごとの凡例項目数フィールドで、各行に表示する凡例項目の数を選択します。
- 4 (オプション) 凡例など、凡例のタイトルを入力します。
- 5 [キャプション] テキストボックスで、「早急な配慮が必要」など、条件の意味を入力します。
- 6 最初の[サンプルテキスト] テキストボックスで、「非常に重要」など、文書化するための最初の条件を入力します。  
[共通の書式設定] ダイアログボックスで、背景色を設定します(赤など)。テキストの入力はオプションです。背景色のみ設定することもできます。
- 7 別のキャプションを追加するには、項目の追加ボタンをクリックします。
- 8 キャプションの追加後に、[OK] をクリックします。
- 9 レポートを保存します。

## レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする

[カラムの選択] ビューは、レポートに表示されるカラムをユーザーが動的に変更できるようにするために使用します。1つのカラム選択を特定のレポートの各カラムに関連付けて、複数のカラム(特性)をそれぞれのカラム選択に関連付けることができます。

### カラムの選択ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の[レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しいカラムの選択ビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、[詳細設定]を選択し、列の選択を選択します。
  - 既存のカラムの選択ビューを編集するには、カラムの選択ビューの[ビューを編集] ボタンをクリックします。  
ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 カラム選択を表示する各カラムの[有効化] チェックボックスをオンにします。
- 3 カラム選択の各ラベルを入力し、ラベルの位置を選択します。  
**注:** ラベルを入力しないと、ユーザーが結果を表示したときにカラム選択のラベルが表示されません。
- 4 ユーザーがカラム選択から新しいカラムを選択したらすぐに結果が更新されるようにするには、[Automatically refresh when a new column is selected (新しいカラムが選択されたら自動的に更新する)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオフにした場合は、カラム選択の横に[ジャンプ] ボタンが表示されるため、新しい結果を表示するには、[ジャンプ] をクリックする必要があります。
- 5 カラムの選択ビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 6 [OK] をクリックし、[レイアウトビュー] ページに戻ります。

- 7 ページ上でカラムの選択ビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
  - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
  - カラムの選択ビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。  
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
  - カラムの選択ビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
  - カラムの選択ビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 8 変更が終了したら、レポートを保存します。

## ビューの選択ビューを使用した、ユーザーによる特定ビューの選択

ビューの選択ビューを使用して、保存済みのビューの中から特定の結果ビューを選択できます。レポート上に配置すると、ビューの選択はドロップダウンリストとして表示されます。ユーザーは、このドロップダウンリストから、表示する特定の結果ビューを選択できます。

### ビューの選択ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しいビューの選択ビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、詳細設定を選択してビューの選択を選択します。
  - 既存のビューの選択ビューを編集するには、そのビューの選択ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。  
ワークスペースにビュー選択ビューが表示されます。
- 2 （オプション）ビュー選択のキャプションを入力し、ビュー選択に対するキャプションの表示位置を指定します。
- 3 ビューの選択に含めるビューの選択肢を選択します。
  - 使用可能なビューボックスからビューを選択し、含めるビューボックスに移動します。
  - 含めるビューボックスで、[名前変更] ボタンをクリックし、選択したビューの名前を変更します。

**注：** [なし] ビューは、選択肢だけが表示されます。
- 4 ビューの選択ビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 5 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 6 ページ上でビューの選択ビュー（および必要に応じて別のビュー）を移動または編集するには、次の操作を行います。
  - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
  - ビューの選択ビューの外観を書式設定するには、そのビューのビューのフォーマットボタンをクリックします。

セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。

- ビューの選択ビューを編集するには、そのビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
- ビューの選択ビューを削除するには、そのビューのビューの削除ボタンをクリックします。

**7** 変更が終了したら、レポートを保存します。

## ファンネルチャートでの結果の表示

[ファンネルチャート] ビューは、色分けされた区画の体積によって目標値や実際の値、レベルなどを示す 3 次元のチャートとして、結果を表示するために使用します。通常、ファンネルチャートは、各セールスステージの見込み売上額など、プロセス内のステージに関連するデータを図で示すのに使用されます。

ファンネルチャートは、セールスパイプラインのように、フェーズごとに目標が大幅に減増することがわかっているときに、目標と比較して実績を表示するのに適しています。色付きのエリアをクリックすると、ドリルダウンして詳しい情報を見ることができます。

ファンネルチャートでは、しきい値が目標値の割合を示し、色で各ステージの情報を視覚的に示します。

- 実際の値が最小値を下回っているステージは赤で示されます。
- 実際の値が最大値未満のステージは黄色で示されます。
- 実際の値が最大値を超えているステージは緑で示されます。

### ファンネルチャートビューを追加または修正するには

**1** Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 新しいファンネルチャートビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、[詳細設定]、ファンネルチャートの順に選択します。
- 既存のファンネルチャートビューを編集するには、ファンネルチャートビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ファンネルチャートビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

**2** ワークスペースで各フィールドの項目を選択します。

次の表では、各フィールドについて説明します。

ファンネルチャートビューのワークスペースのフィールド	説明
チャートのタイトル	チャートの上に表示するタイトルを指定します。
ステージ	ドロップダウンリストで、表示されるステージを定義します。これらの値は水平軸に表示されます。
実際の値	ドロップダウンリストから選択したカラムであるステージに対して、実際の値を指定します。

ファンネルチャートビューのワークスペースのフィールド	説明
ターゲット値	ドロップダウンリストから選択したカラムであるステージに対して、目標値を指定します。
最終フェーズのみの目標値	最終フェーズのみの目標値を表示するか、フェーズごとの目標値を表示するかを指定します。
目標達成に必要な定数	目標を達成するために必要な定数を定義します。
最小値	最小値を指定します。この割合未満の値は赤で表示されます。この割合と最大値の間の値は黄色で表示されます。
最大値	最大値を指定します。この割合を超える値は緑で表示されます。
サイズ	サイズを指定します。
標準の型を使用し、各フェーズを均等幅で示す	Oracle CRM On Demand Answers で標準の型と均等幅をチャートに適用するかどうかを指定します。
インタラクション	チャートで許可するインタラクションのレベルを指定します。[なし]、[ドリル]、[ナビゲート] から選択します。

- 3 ファンネルチャートビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 4 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 5 ページ上でファンネルチャートビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
  - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
  - ファンネルチャートビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。  
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
  - ファンネルチャートビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
  - ファンネルチャートビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 6 変更が終了したら、レポートを保存します。

## 結果へのナレーティブテキストの追加

[ナレーティブ] ビューは、レポートとともに表示する 1 つまたは複数の段落を追加するために使用します。ナレーティブテキストは、コンテキスト、説明テキスト、詳細な説明などの情報を示すのに役立ちます。[ナレーティブ] ビューでは次の操作を実行できます。

- 結果の各カラムに対応したプレースホルダーと文章を入力します。
- ロウの分割方法を指定します。

- 書式設定ボタンを使用して、テキストを太字、斜体、または下線付きにしたり、改行を挿入したりします。
- [ナレーティブ] ビューで使用されるフォントに整形書式設定を適用するか、または以前に保存済みのビューからフォントの書式設定をインポートします。

## ナレーティブテキストビューを使用したシナリオ例

結果セットの一部として、2 つ目のカラムに地域名を返すレポートを作成するとします。次の例のように、[ナレーティブ] ビューを表示したいとします。ここでは、説明テキストと、別の行に各地域が配置されるようにします。

**This report shows your sales by region. The regions are:**

東部地域

西部地域

次の表では、この例でユーザーが [ナレーティブ] ビューに入力する内容について説明します。

フィールド	入力内容	説明
プレフィックス	[b] このレポートでは、地域別の売上を示します。対象地域は次のとおりです。[/b][br][br]	入力内容に応じてナレーティブがテキストで始まります。テキストは太字で表示され、改行が 2 個続きます。  [プレフィックス] テキストボックスにカーソルを合わせ、[太字] ボタン ( <b>B</b> ) をクリックして、太字テキストの開始と終了にタグを挿入します。タグの間に次のテキストを入力します。  このレポートでは、地域別の売上を示します。対象地域は次のとおりです。  [改行] ボタンを 2 回クリックします。
ナレーティブ	@2	入力内容に、ナレーティブテキストの 2 つ目のカラム（地域の名前）の結果が挿入されます。  カーソルを [ナレーティブ] テキストボックスに合わせ、文字 @2 を入力します。
ロウセパレータ	[br]	入力内容で、ナレーティブテキストの各ロウを新しい行で開始します。  カーソルを [ロウセパレータ] テキストボックスに合わせ、[改行] ボタンを 2 回クリックします。
ポストフィックス	[br][b] 地域別売上レポートの最後[/b]	プレフィックスの場合と同様、このエントリによりナレーティブにテキストが追加されます。

## ナレーティブビューの予約文字

[ナレーティブ] ビューでは、次に示す予約文字を使用できます。

@ @ (アットマーク記号。ただし、[ナレーティブ] ボックスのカラムプレースホルダとして使用されていない場合)

[ [ (左かっこ)  
 ] ] (右かっこ)  
 ‘ ’ (一重引用符)  
 \ \ (バックスラッシュ)

**注：** 予約文字を含める場合、その文字の前にバックスラッシュ (\) を付けて予約を解除します。たとえば、ナレーティブテキストでバックスラッシュを含める場合、「\\」を入力します。

## ナレーティブビューの追加または修正

次の手順では、ナレーティブビューを構築する方法について説明します。

[プレフィックス]、[ナレーティブ]、および[ポストフィックス] テキストボックスでは、書式設定ボタンを使用してテキストを太字、イタリック、下線付きで表示できます。

**注：** 改行を入れるには、[改行] ボタンを使用します。Enter キーを押しても改行されません。

### ナレーティブビューを追加または修正するには

**1** Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 新しいナレーティブビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、[詳細設定]、ナレーティブの順に選択します。
- 既存のナレーティブビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ナレーティブビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

**2** ワークスペースで各フィールドの選択を入力します。

次の表では、各フィールドについて説明します。

ナレーティブビューのワークスペースのフィールド	コメント
プレフィックス	ナレーティブのヘッダーを指定します。このテキストはナレーティブの先頭に表示されます。
ナレーティブ	結果の各行に表示されるナレーティブテキストを指定します。@n を使用して、指定したカラムの結果をナレーティブに含めます。たとえば、@1 は 1 つ目のカラムの結果をナレーティブに挿入します。@3 は 3 つ目のカラムの結果を挿入します。
ロウセパレータ	ロウセパレータタグを指定します。書式にデフォルト以外のセパレータを使用するには、[ロウセパレータ] ボックスに目的のロウセパレータを入力します。
ポストフィックス	ナレーティブのフッターを指定します。このテキストはナレーティブの最後に表示されます。



- 3 [ナレーティブ] ビューで使用するフォントに整形書式設定を適用するには、[ビューの書式設定] ボタンをクリックします。
- 4 以前に保存したビューからフォント書式設定をインポートするには、[別の分析から書式設定をインポート] ボタンをクリックして、保存済みビューに移動します。
- 5 ナレーティブビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 6 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 7 ページ上でナレーティブビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
  - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
  - ナレーティブビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。  
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
  - ナレーティブビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
  - ナレーティブビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 8 変更が終了したら、レポートを保存します。

## スクロールティッカーでの結果の表示

ティッカーはレポートの結果をマーキーに表示し、ページ上に流します。結果を流す領域や、速さと方向などの表示設定をカスタマイズできます。

**注：** Web ブラウザが動くテキストをサポートしていない場合、結果は表示されますがページ上でスクロールはしません。

### ティッカービューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しいティッカービューを追加するには、ビューの追加をクリックして、[詳細設定]、ティッカの順に選択します。
  - 既存のティッカービューを編集するには、ティッカービューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。  
ティッカービューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 頻繁に使用するフィールドのデフォルト設定を生成するには、デフォルトの設定ボタンをクリックします。

**注意：** 他のフィールドに値を入力した後で [デフォルトの設定] ボタンをクリックすると、入力した値がクリアされてしまいます。
- 3 すべてのフィールドをクリアするには、[フィールドのクリア] ボタンをクリックします。

**注：** すべてのフィールドをクリアした後、[デフォルトの設定] ボタンをクリックして、よく使用するフィールドのデフォルト設定に戻すことができます。

#### 4 ワークスペースで各フィールドの項目を選択します。

次の表では、各フィールドについて説明します。

ティッカービューのワークスペースのフィールド	説明
動作	<p>ティッカーで結果をどのように動かすかを指定します。</p> <p><b>スクロール</b>：結果が非表示の状態を開始し、結果をページ上でスクロールして、結果がページからなくなっても繰り返しません。</p> <p><b>スライド</b>：結果が非表示の状態を開始し、結果をページ上でスクロールして、結果が反対側に達したら停止します。</p> <p><b>交替</b>：マーカー内で結果が順方向と逆方向に交互にスクロールします。</p>
方向	ティッカー内で結果を動かす方向を、左、右、下へ、上へから指定します。
幅	<p>ティッカーの幅をピクセル単位またはページ幅に対する割合で指定します。</p> <p>たとえば、<b>200</b> は 200 ピクセルの幅、<b>25%</b>はページの 4 分の 1 の幅を示します。</p>
高さ	<p>ティッカーの高さをピクセル単位またはページの高さに対する割合で指定します。</p> <p>たとえば、<b>200</b> は 200 ピクセルの高さ、<b>25%</b>はページの 4 分の 1 の高さを示します。</p>
開始テキスト	<p>結果を描画し直すたびに最初に表示するオプションのテキストまたはグラフィックを指定します。テキストには <b>HTML</b> を使用できます。</p> <p>イメージを含めるには、イメージの保存場所を指定します。自分専用のイメージの場合は、次の例のように保存場所を入力します。</p> <p><b>c:\mycomputer\temp\report.gif</b></p> <p>共有環境または <b>Web</b> サイトで使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。共有イメージの場合は、次の例のように <b>UNC</b> 名を指定します。</p> <p><b>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</b></p>
ロウの書式	<p>結果のロウを書式設定するときに使用する <b>HTML</b> を指定します。</p> <p>指定したカラムの結果を含めるには、<b>@n</b> を使用します。たとえば、<b>@1</b> は 1 つ目のカラムの結果を挿入し、<b>@3</b> は 3 つ目のカラムの結果を挿入します。</p>
ロウセパレータ	ロウを分割する文字を指定します。
カラムセパレータ	カラムを分割する文字を指定します。これは、ロウの書式を空白にして

ティッカービューのワークスペースのフィールド	説明
	、すべてのカラムを表示する場合に使用します。
終了テキスト	<p>結果を描画し直すたびに最後に表示するオプションのテキストまたはグラフィックを指定します。テキストには <b>HTML</b> を使用できます。</p> <p>イメージを含めるには、イメージの保存場所を指定します。自分専用のイメージの場合は、次の例のように保存場所を入力します。</p> <p><b>c:\mycomputer\temp\report.gif</b></p> <p>共有環境または <b>Web</b> サイトで使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。共有イメージの場合は、次の例のように <b>UNC</b> 名を指定します。</p> <p><b>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</b></p>

**注：**これらのフィールドの中には、書式の初期設定を提供する **HTML** が既に入力されているものもあります。このテキストを編集する際には、元の **HTML** が有効になるように注意する必要があります。これらのフィールドの **1** つから **HTML** を削除した場合、他のフィールドからも **HTML** を削除する必要があります。そうしないと、ティッカーが正しく機能しなくなります。

## 5 その他のオプションを指定するには、次の操作を行います。

**a**    [詳細設定] ボタンをクリックします。

[詳細ティッカーオプション] ダイアログボックスが表示されます。

**b**    詳細オプションの項目を選択し、[OK] をクリックします。

次の表では、詳細オプションについて説明します。

ティッカービューのワークスペースの詳細オプション	説明
ループ数	<p>結果をスクロールさせる回数を指定します。デフォルトは無限です。</p> <p>整数を指定する必要があります。</p>
スクロール量	結果を連続して描画し直す距離間隔をピクセル数で設定します。大きい値を指定するほど、スクロールは高速になりますが、滑らかではなくなります。
スクロール遅延	結果を連続して描画し直す時間間隔をミリ秒で指定します。大きい値を指定するほど、スクロールは低速になります。
背景色	<p>背景に使用する色を指定します。使用しているブラウザにもよりますが、「yellow」や「blue」などの色の名前を入力したり、薄いターコイズを示す「#AFEEEE」などの 6 桁の 16 進数形式を使用したりできます（16 進数形式を使用する場合、ハッシュ記号を省略できます）。</p>

ティッカービューのワークスペースの詳細オプション	説明
追加マーキー属性	ブラウザでサポートされているその他のマーキーオプションを指定します。たとえば、 <b>ALIGN="top   middle   bottom"</b> と指定すると、ティッカーをその周りのテキストの一番上、中央、一番下に揃えます。 <b>HTML</b> を追加して、ティッカーの表示をさらにカスタマイズすることもできます。

- 6 ティッカービューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 7 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 8 ページ上でティッカービュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
  - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
  - ティッカービューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。  
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
  - ティッカービューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
  - ティッカービューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 9 変更が終了したら、レポートを保存します。

## データがないことをユーザーに警告する

[結果無しの場合] ビューは、レポートが結果を返さなかった場合に表示する説明テキストを指定するために使用します。このテキストは、データがないことをユーザーが理解するのに役立ちます。

### 結果無しの場合ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
  - 新しい結果無しの場合ビューを追加するには、ビューの追加をクリックして、[詳細設定]、結果なしの順に選択します。
  - 既存の結果なしの場合ビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

[結果無しの場合] ビューがワークスペースに表示されます。
- 2 説明テキストを [見出し] ボックスおよび [テキスト] ボックスに入力します。
- 3 [結果無しの場合] ビューをプレビューするには、[結果の表示] チェックボックスをオンにします。
- 4 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。

- 5 ページ上で結果無しの場合ビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
  - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
  - 結果無しの場合ビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。  
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
  - 結果無しの場合ビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
  - 結果無しの場合ビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 6 変更が終了したら、レポートを保存します。

## ステップ 3 : プロンプトの定義 (オプション)

**Oracle CRM On Demand Answers** ユーザーがレポートを実行するときにフィルター値を指定できるようにするには、レポートのランタイムプロンプトを定義します。レポートは、実行するユーザーや日付に応じて、個別にフィルターが必要なことがあるので、このような場合は、ランタイムプロンプトを使用すると便利です。

ランタイムプロンプトは、組み込みフィルターとは異なります。というのも、組み込みフィルターは、レポートを定義するときに設定され、レポート自体を更新しない限り変更できません。たとえば、レポートに取引先タイプに関するプロンプトを定義すると、従業員は、レポートの実行時に、表示する取引先タイプを選択するように求められます。[競合会社] などの特定の取引先タイプとして組み込みフィルターを定義すると、フィルターは、ハードコードされ、ユーザーは実行時に変更できません。

**Oracle CRM On Demand Answers** の [プロンプトを定義] ページでプロンプトを作成できます。[プロンプトを定義] ページにアクセスするには、「[Answers の概要 \(カスタムレポート\)](#)」『735ページ』の説明のとおり新しい分析を作成するか、既存の分析を **Oracle CRM On Demand Answers** で開きます。

作成できるプロンプトは次の 2 種類です。

### ■ カラムフィルタープロンプト

カラムフィルタープロンプトでは、レポート内のカラムに一般的なフィルターを適用します。カラムフィルタープロンプトでは、カラムのすべての選択項目を表示するか、またはカラムの選択項目を限定することができます。たとえば、レポートに地方=関東というフィルターが含まれている場合は、[市] カラムの選択項目が関東地方の都市に限定されます。これにより、結果データの存在しない相互排他的なフィルターが選択されるのを防ぐことができます。

### ■ イメージプロンプト

イメージプロンプトでは、イメージをクリックすることでレポートの基準を選択できます。たとえば、販売組織で使用する場合、地図イメージ上で任意の地域をクリックしてその地域のセールス情報を確認したり、製品イメージをクリックしてその製品に関するセールス情報を確認することができます。イメージマップ定義は、HTML の <map> タグに関する知識があれば作成できます。

**注：** **Oracle CRM On Demand Answers** では、[条件を定義]、[レイアウトを作成]、[プロンプトを定義] および [レビュー] のページにプロンプトが表示されません。プロンプトは分析をプレビューしたときと、ユーザーが分析を実行したときに表示されます。

## 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [カラムフィルタープロンプトの追加](#) 『958ページ』
- [イメージプロンプトの追加](#) 『960ページ』

## カラムフィルタープロンプトの追加

カラムフィルタープロンプトを使用すると、ユーザーはレポート内のカラムをフィルターする値を選択できます。フィルターの値の選択可能範囲と、ユーザーがレポートでその値を選択する方法を定義できます。

カラムフィルタープロンプトは、Oracle CRM On Demand Answers の [プロンプトを定義] ページで定義します。1つのレポートに対して複数のカラムフィルタープロンプトを構成した場合は、リストの上位にあるプロンプトから順に表示されます。

### カラムフィルタープロンプトを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [プロンプトを定義] ページで、プロンプトの作成をクリックし、列フィルタープロンプトを選択します。
- 2 [プロンプトプロパティ] ダイアログボックスのキャプションボックスに、カラムフィルタープロンプトのキャプションを入力します。  
このキャプションはユーザーがレポートを実行したときに表示されます。
- 3 [説明] ボックスに説明を入力します (オプション)。
- 4 [フィルターを適用するカラム] ドロップダウンリストで、フィルターするレポートのカラムを選択し、[演算子] ドロップダウンリストで、使用する演算子を選択します。  
ユーザーが演算子を選択できるようにするには、[\* ユーザーにプロンプトする] を選択します。
- 5 適切なオプションをクリックして、ユーザーが値を選択する方法を指定します。  
ユーザーは、ドロップダウンリストから値を選択するか、または選択項目を参照してそれをテキストボックスに入力することができます。  
**注:**ドロップダウンリストからは、最大 1,000 個までの値を選択できます。
- 6 カラムフィルタープロンプトでユーザーが 1 つの値しか選択できないようにするには、[1 つの値のみ] チェックボックスをオンにします。
- 7 [表示する値を指定] 項目で、次のいずれかのオプションを選択します。
  - 値を表示しない場合は、[なし] をクリックします。  
この場合はユーザーが値を入力します。
  - すべての値を表示する場合は、[すべての値] をクリックします。
  - 値のサブセットを表示する場合は、限定された値のフィルターまたは SQL の結果をクリックします。

**限定されたフィルター値。**値を限定すると、複数のカラムにプロンプトする場合や、既に結果がフィルターを含んでいる場合に便利です。値を限定することによって、ユーザーが結果データの存在しない値を選択するのを防ぐことができます。たとえば、レポートに都道府県カラムと市カラムが含まれており、さらに都道府県=神奈川というフィルターが既に含まれているとします。この場合、市カラムの値を限定することによって、選択項目が神奈川県内の市だけに限定されます。したがって相互排他的なフィルター（都道府県=東京、市=横浜など）を選択する可能性がなくなります。値を限定した場合、他の 2 つのオプションと比べてプロンプトの処理に時間がかかる場合があります。

**SQL の結果。**SQL 文の値を制限するには、SQL の結果オプションをクリックし、テキストボックスに SQL 文を入力します。SQL の結果プロンプトを使用するとき、次の条件が適用されます。

- SQL の結果プロンプトは連結できません。たとえば、2 つの SQL の結果プロンプトがあり、1 つのプロンプトによってフィルター適用される値が、もう一方のプロンプトに影響を与えるようにすることはできません。
- 最初のプロンプトが SQL の結果プロンプトで、2 つ目のプロンプトが通常のプロンプトの場合、2 つ目のプロンプトの結果は、最初のプロンプトの結果に限定されます（2 つ目のプロンプトで、限定された値のフィルターのオプションが選択されている場合）。最初のプロンプトが通常のプロンプトで、2 つ目のプロンプトが SQL の結果プロンプトである場合、それらのプロンプトを連結することはできません。
- SQL の結果プロンプト以外のプロンプトは、プロンプトの順序に関係なく連結できます。
- プロンプトのドロップダウンリストに表示される値は最大 1,000 件です。SQL の結果で 1,000 を超える結果が返された場合、最初の 1,000 レコードのみが表示されます。

## 8 [その他のオプション] エリアでオプションを選択します。

- ユーザーがフィルターの選択項目を限定できるようにするには、[ユーザーが選択項目を限定できるようにする] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、ピックリストが表示され、ここからユーザーは開始文字、終了文字、含まれる文字などの条件を選択できます。

選択項目を限定すると、ユーザーがフィルターとして使用する値を見つけやすくなります。たとえば、1 つのフィルターに任意の都道府県のすべての市が含まれている場合、ユーザーはそのフィルターの選択項目を「よ」で始まる市に限定することができます。

- ユーザーがこのカラムフィルターをスキップできるようにするには、[ユーザーがプロンプトをスキップできるようにする] チェックボックスをオンにします。

この場合は、[プロンプトをスキップ] オプションが表示されます。ユーザーはこのオプションをクリックすることで、このフィルターの選択をスキップできます。

## 9 終了したら [OK] をクリックします。

[プロンプトを定義] ページにカラムフィルタープロンプトが表示されます。

## 10 カラムフィルタープロンプトを表示するには、[プレビュー分析] ボタンをクリックします。

### カラムフィルタープロンプトのプロパティを修正するには

- 1 プロンプトのプロパティボタンをクリックします。
- 2 [プロンプトプロパティ] ダイアログボックスで変更を加え、[OK] をクリックします。

### カラムフィルタープロンプトの実行順序を変更するには

- プロンプトが目的の順序になるまで上矢印と下矢印をクリックします。
- 上矢印と下矢印は、分析のプロンプトが複数ある場合のみ表示されます。

### カラムフィルタープロンプトを削除するには

- プロンプトの削除ボタンをクリックします。

## イメージプロンプトの追加

イメージプロンプトでは、イメージをクリックすることでレポートの基準を選択できます。たとえば、ユーザーは製品ラインナップのイメージから任意の製品をクリックできます。選択した製品は、基礎となるレポートのフィルターとして使用されます。イメージプロンプトを作成するには、HTML の `<map>` タグを使用してイメージマップ定義を作成する必要があります。このため、このタグの使用方法に関する知識が必要になります。

イメージプロンプトは、Oracle CRM On Demand Answers の [プロンプトを定義] ページで定義します。レポートに複数のイメージプロンプトを作成すると、それらのイメージプロンプトはリストされた順序（つまり上から下）で実行されます。

### イメージプロンプトを追加または変更するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [プロンプトを定義] ページで、プロンプトの作成をクリックし、イメージプロンプトを選択します。

- 2 イメージマッププロンプトのプロパティダイアログボックスのキャプションボックスに、イメージプロンプトのキャプションを入力します。

このキャプションはユーザーがレポートを実行したときに表示されます。キャプションには、`<b>`、`<center>`、`<font>`、`<table>`などの HTML マークアップタグを含めることができます。

- 3 [説明] ボックスに説明を入力します（オプション）。

- 4 [イメージ URL] ボックスにイメージの場所と名前を入力します。

自分専用のイメージプロンプトの場合は、自分だけがアクセスできる場所（`c:\mycomputer\temp\map.gif` など）を指定できます。他のユーザーも使用するイメージプロンプトの場合は、汎用名前付け規則（UNC）の名前（`\\ALLUSERS\graphics\map.gif` など）、またはすべてのユーザーがアクセスできる Web サイト（`http://mycompany.com/imagemap.gif` など）を指定します。

- 5 [HTML] ボックスに、適切な HTML の `<map>` タグとデータを入力します。

`<area>` 要素を持つ HTML `<map>` ステートメントが必要です。各 `<area>` 要素には、`shape=` 属性と `coords=` 属性が必要です。`alt=` 属性を指定すると、この属性はエリアタイトルにマップされます。例：

```
<map>
  <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
  <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
```



```
<area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6 HTML からイメージマップ情報を抽出するには、[HTML からイメージマップを抽出] リンクをクリックします。

[イメージマッププロンプトのプロパティ] ダイアログボックスに、[HTML] ボックスに入力したエリアタイトル、形状、座標が表示されます。

- エリアタイトルの値は必要に応じて変更できます。ユーザーがマウスポインタをイメージエリア上で動かすと、このテキストが表示されます。

- [カラム] ボックスの各エリアで、ユーザーがクリックしたときに渡すカラムの名前と、使用する値を入力します。

**注：** カラム名は、「テーブル.カラム名」の形式で完全修飾名である必要があります。

- カラム名にスペースが含まれている場合は、カラム名を二重引用符 (") で囲みます。例：

- Account."Account Country"
- Units shipped

- 7 終了したら [OK] をクリックします。

[プロンプトを定義] ページにイメージプロンプトが表示されます。

- 8 イメージプロンプトを表示するには、[プレビュー分析] ボタンをクリックします。

イメージの任意のエリアをクリックすると、そのエリアに対応する基礎フィルターが表示されます。[更新] リンクをクリックすると、結果を確認できます。フィルター基準を変更した場合は、[更新] リンクをもう一度クリックすると、変更内容が結果に反映されます。

#### イメージプロンプトのプロパティを修正するには

- 1 プロンプトの [プロパティ] ボタンをクリックします。

- 2 イメージマッププロンプトのプロパティダイアログボックスで変更を加え、[OK] をクリックします。

**注：** Oracle CRM On Demand Answers では、[条件を定義]、[レイアウトを作成]、[プロンプトを定義] および [レビュー] のページにプロンプトが表示されません。プロンプトは分析をプレビューしたときと、ユーザーが分析を実行したときに表示されます。

## ステップ 4 : レポートのレビュー

レポートの作成または修正が終了したら、Oracle CRM On Demand Answers の [レビュー] ページで結果をレビューできます。

#### レポートをレビューするには

- Oracle CRM On Demand Answers で、[ステップ 4: レビュー] をクリックします。

レポートの条件やレイアウトなどのレビューが終了したら、[プレビュー分析] ボタンをクリックして、レポートの最終バージョンを別のウィンドウで表示します。

**注：** レポートで定義したプロンプトを表示するには、[プレビュー分析] をクリックする必要があります。

[レビュー] ページには、レポートを印刷またはダウンロードするためのオプションも用意されています。

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [カスタムレポートの公開](#) 『962ページ』

■ [分析の終了](#) 『963ページ』

## カスタムレポートの公開

すべての従業員がレポートを使用できるようにする前に、レポートの内容と形式を確認するためにテストを行い、さらにレポートの依頼者から公開の承認を得てください。レビュー担当者は次の点を確認する必要があります。

- レポートに必要なカラムがすべて含まれている。
- カラムが正しく並べ替えられている。
- フィルターによってデータが正確に限定されている。
- チャートにデータがわかりやすく表示されている。

作成したレポートをリリースすることにより、社内のすべての従業員が使用できるようにできます。リリースされたレポートは従業員の [レポートホームページ] の [共有カスタム分析] セクションに表示されます。

**注：** [レポートホームページ] のカスタムレポートは、**100** 個に制限されています。

### レポートを公開するには

- 1** Oracle CRM On Demand で、[レポート] タブをクリックします。
- 2** [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックし Oracle CRM On Demand Answers を開きます。
- 3** Oracle CRM On Demand Answers でレポートを開きます。
- 4** [保存] をクリックします。
- 5** レポートを保存するフォルダを選択します。
- 6** [OK] をクリックしてレポートを保存します。

レポートを公開すると、レポートを保存したフォルダにアクセスできるユーザーであれば、社内の他の従業員もこのレポートを表示できるようになります。作成した個人レポートは、後で実行、修正、または動的分析を行うために、マイフォルダに保存しておくことができます。

## 分析の終了

Oracle CRM On Demand Answers で分析の条件、レイアウトおよびオプションプロンプトの定義が終了したら、それらを保存します。

### 分析を終了して保存するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義]、[レイアウトを作成]、[プロンプトを定義] または [レビュー] のページで、[終了] ボタンをクリックします。

- 2 レポートを保存するフォルダを選択します。

**ヒント：** 最初は、レポートを個人用のレポートとして [フォルダ (個人)] に保存します。設定の確認後、他の従業員にレポートの使用を許可する場合は、保存したレポートを公開共有フォルダに保存してから、[フォルダ (個人)] からレポートを削除できます。共有フォルダに保存されたレポートには、レポートを保存したフォルダにアクセスできるユーザーであれば、[レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクション内の [共有カスタム分析] リンクからアクセスできます。

- 3 レポートの名前を入力します。

**ヒント：** すべてのユーザーが認識できる一貫した命名規則を使用してください。また、レポートに名前を付けるときは余分な空白や記号 (アポストロフィーなど) を使用しないでください。

- 4 レポートの簡単な説明を入力します。2,000 文字まで入力できます。従業員の [レポートホームページ] には、名前と説明として入力した情報がそのまま表示されます。

**ヒント：** この説明から、ユーザーはそのレポートに履歴データが含まれているかリアルタイムデータが含まれているかを判断します。

- 5 [OK] をクリックします。

レポートが保存され、[分析の作成と表示] ウィンドウが閉じて、[Answers の概要] ページが表示されます。カスタムレポートは、指定したフォルダに保存されます。Oracle CRM On Demand Answers で [オープン分析] ボタンをクリックすることで、後でアクセスできます。

## 分析での関数の使用

SQL 関数は、カラムの値に対してさまざまな計算を実行します。このセクションでは、Oracle CRM On Demand Answers がサポートする関数の構文について説明します。また、リテラルの表し方についても説明します。サポートする関数には、集合関数、文字列関数、数学関数、カレンダーの日時関数、変換関数、システム関数があります。

これらの関数は、Oracle CRM On Demand Answers 内部で数式または SQL 式を使用できる箇所であればどこでも使用できます。例：

- **列式：** 詳細は、「[カラム式の設定](#) 『904ページ』」を参照してください。
- **フィルター式：** 詳細は、「[カラムへのフィルターの追加](#) 『885ページ』」を参照してください。
- **ビン：** 詳細は、「[カラムへのフィルターの追加](#) 『885ページ』」を参照してください。

## 数式名

関数内でカラムを参照する際、その内部的な数式名を使用する必要があります。すべてのカラムには2つの名前があります。

- カラムの表示名は、ページ左側の「アクティブなサブジェクトエリア」セクションのフォルダ名の下に表示される名前です。この名前は、カラム見出し用のデフォルトラベルとして使用されます。この名前は、企業の **Oracle CRM On Demand** 管理者によって変更されたフィールド名や、ユーザーの言語設定によって変わります。
- 数式名は、各カラムの固定内部名です。これらの名前は必ず英語になります。数式名は、ピリオドで区切られた2つの要素で構成されます。最初の要素は、フォルダ名に対応し、2つ目の要素はカラム名に対応します。フォルダ名またはカラム名内にスペースがある場合は、その要素を二重引用符で囲む必要があります。数式名のフォルダ名部分は、表示されるフォルダ名と同じである場合が多いですが、必ずしも同じであるとは限りません。

次の表では、特定のフォルダと、カラムの表示名に対応する数式名の例を示します。

フォルダ名	表示名	数式名
取引先	代表電話番号	Account."Phone Number"
取引先	年間売上	Account."Annual Revenue"
作成日	会計四半期/年	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
所有ユーザー	ユーザーID	Employee."Employee ID"

## 数式名の確認

カラムの数式名を確認するには、まずレポートにカラムを追加します。[式の編集[fx]] をクリックし、表示されるダイアログボックスで [カラム式] タブをクリックします。[カラム式] テキストボックスで、そのカラムの数式名を確認できます。

**ヒント：** [カラム式] ダイアログボックス上にカーソルがある状態で、アクションバーのカラムをクリックすると、そのカラムの数式名が直接、カーソルが置かれているテキストボックスに挿入されます（ただし、そのカラムはレポートのカラムリストには追加されません）。このショートカットは、[カラム式] ダイアログボックスでのみ有効です。SQL を入力できる他のダイアログボックスでは使用できません。

詳細は、次のトピックを参照してください。

- [リテラルの表し方](#) 『965ページ』
- [集合関数](#) 『966ページ』
- [文字列関数](#) 『976ページ』
- [数学関数](#) 『983ページ』
- [カレンダーの日時関数](#) 『989ページ』
- [変換関数](#) 『997ページ』
- [システム関数](#) 『998ページ』

## リテラルの表し方

リテラルは、一定のデータ型に対応する NULL 以外の値です。通常、リテラルは定数で、値が一切変更されることなくそのまま扱われます。リテラル値は、それが表すデータ型と対応している必要があります。

ここでは、Oracle CRM On Demand Answers で各リテラルタイプを表す方法について説明します。

### 文字リテラル

文字リテラルは、文字、数字、記号などです。文字リテラルを表すには、文字列を一重引用符 (') で囲みます。リテラルの長さは、一重引用符の間の文字数で判断されます。

### 日時リテラル

SQL 92 標準で定義されているタイプ指定の 3 種類の日時リテラル形式は、次のとおりです。

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

これらの形式は固定です。タイプ指定の日時リテラル形式を表すには、一重引用符で囲まれた日時文字列の前にキーワード DATE、TIME、TIMESTAMP を付けます。年以外の単位は、それが 1 桁の場合でも、2 桁にする必要があります。

例：

```
CASE
    WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
    ELSE 'Pre-2006'
END
```

### 数値リテラル

数値リテラルは、数値データ型の値を表します。数値リテラルを表すには、その数字を直接入力します。

数値リテラルを一重引用符で囲まないでください。囲んだ場合、文字リテラルと見なされます。

数値の前にプラス記号 (+) またはマイナス記号 (-) を付けることができます。これにより、その数値が正の値か負の値かを示します。数値には小数も含まれます。

浮動小数点数をリテラル定数として表すには、数値、文字の *E* (大文字または小文字) の順に入力し、その後ろに正の指数の場合はプラス記号 (+)、負の指数の場合はマイナス記号 (-) を付けます。整数、文字の *E*、指数記号の間に、スペースを入れることはできません。

例：

```
52
2.98
-326
12.5E6
```

## 集合関数

集合関数は、複数の値に対して演算を実行し集計結果を作成します。集合関数は、ネストされた集合を、Oracle CRM On Demand Answers で事前定義されたデフォルトの集合ルールを持つカラムの式で形成するために使用することはできません。

### Avg

結果セットの式の平均値を計算します。引数には数値式を指定します。

構文：

**AVG (n\_expression)**

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

### AvgDistinct

式のすべての **distinct** 値の平均を計算します。引数には数値式を指定します。

構文：

**AVG (DISTINCT n\_expression)**

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

### BottomN

式の引数 (1 から *n*) で、下から *n* 個の値を順位付けます。1 が最も小さい数値を表します。BOTTOMN 関数は、結果セットの戻り値に対して演算を行います。

構文：

**BOTTOMN (n\_expression, n)**

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

*n*                          任意の正の整数。結果セットに表示する最下位の値を表します。1 が最下位です。

**注：** 1 つのクエリーには、1 つの **BOTTOMN** 式のみ含むことができます。

## Count

式で NULL 以外の値を含むロウ数を計算します。式は通常カラム名です。その場合、そのカラムで NULL 以外の値を含むロウ数が返されます。

構文：

```
COUNT (expression)
```

説明：

*expression*            任意の式。

## CountDistinct

COUNT 関数に distinct 処理を追加します。

構文：

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

説明：

*expression*            任意の式。

## Count (\*) (CountStar)

ロウ数をカウントします。

構文：

```
COUNT(*)
```

たとえば、Facts という名前のテーブルに、200,000,000 個のロウがあるとします。次のクエリーに対して次の結果が返されます。

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts

COUNT(*)

200000000
```

## Mavg

最後の n 個のロウ（現在のロウを含む）のデータの移動平均を計算します。

1 番目のロウの平均は、1 番目のロウの数値式と等しくなります。2 番目のロウの平均は、データの 1 番目のロウと 2 番目のロウを平均して計算されます。3 番目のロウの平均は、1 番目のロウから 3 番目のロウを平均して計算され、それ以降も同様に計算されます。n 番目のロウに到達すると、平均は終わりから n 個のロウのデータを基に計算されます。

構文：

**MAVG (numExpr, integer)**

説明：

*numExpr*                      結果が数値になる任意の式。

*integer*                      任意の正の整数。平均を計算するデータのロウの個数 **n** を指定します。

## Max

数値式の引数を満たすロウの最大値（最も大きい数値）を計算します。

構文：

**MAX (expression)**

説明：

*expression*                  任意の式。

## Median

数値式の引数を満たすロウの中央値（真ん中の値）を計算します。ロウ数が偶数の場合は、中央値は中央の 2 つのロウの平均値になります。この関数は、必ず倍精度浮動小数点型の値を返します。

構文：

**MEDIAN (n\_expression)**

説明：

*n\_expression*                結果が数値になる任意の式。

## Min

数値式の引数を満たすロウの最小値（最も小さい数値）を計算します。

構文：

**MIN (expression)**

説明：



*expression* 任意の式。

## NTile

**NTILE** 関数は、ユーザーが指定した範囲で、値の順位を決定します。順位の範囲を表す整数を返します。つまり、並べ替えられた結果データセットが複数のタイルに分割され、各タイルにほぼ同数の値が含まれます。

構文：

**NTILE** (*n\_expression*, *n*)

説明：

*n\_expression* 結果が数値になる任意の式。

*n* タイルの数を表す、NULL 以外の任意の正の整数。

*n\_expression* 引数が NULL 以外の場合、この関数は、レポートされた範囲内での順位を表す整数を返します。

**n=100** の **NTile** 関数は、一般にパーセンタイルと呼ばれる数値を返します。**1** から **100** の範囲で表され、最も高い値が **100** です。この値は、Oracle BI Server の **Percentile** 関数の結果とは異なります。**Percentile** 関数の結果は、SQL 92 というパーセンタイル順位と同じもので、**0** から **1** までの値を返します。

## Percentile

数値式の引数を満たす各値のパーセンタイル順位を計算します。パーセンタイル順位は、**0** (**1** 番目のパーセンタイル) から **1** (**100** 番目のパーセンタイル) の範囲をすべて含みます。

**PERCENTILE** 関数は、クエリーの結果セットの値に基づいて、パーセンタイル順位を計算します。

構文：

**PERCENTILE** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression* 結果が数値になる任意の式。

## Rank

数値式の引数を満たす各値の順位を計算します。最大値には順位 **1** が割り当てられ、以降の順位には整数 (**2**、**3**、**4**、...) が順次割り当てられます。等しい値が複数ある場合は、同じ順位が割り当てられます (たとえば、**1**、**1**、**1**、**4**、**5**、**5**、**7**、... など)。

**RANK** 関数は、クエリーの結果セットの値に基づいて、順位を計算します。

構文：

**RANK** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## StdDev

STDDEV 関数は、値セットの標準偏差を返します。返される値の型は、倍精度浮動小数点型です。

構文：

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

- ALL を指定した場合、値セットのすべてのデータの標準偏差を計算します。
- DISTINCT を指定した場合、重複するデータはすべて無視されて計算が行われます。
- 指定しない場合（デフォルト）、すべてのデータが計算に含まれます。

STDDEV に関連する関数として、次の 2 つの関数があります。

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV\_SAMP 関数は、STDDEV 関数と同義です。

## StdDev\_Pop

母分散および標準偏差の計算公式を使用して、値セットの標準偏差を返します。

構文：

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

説明：

*numExpr*      結果が数値になる任意の式。

- ALL を指定した場合、値セットのすべてのデータの標準偏差を計算します。
- DISTINCT を指定した場合、重複するデータはすべて無視されて計算が行われます。

## Sum

数値式の引数を満たすすべての値を加算して合計を計算します。

構文：

```
SUM (n_expression)
```

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## SumDistinct

数値式の引数を満たすすべての値のうち、重複を排除した値を加算して合計を計算します。

構文：

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## TopN

式の引数（1 から *n*）で、上から *n* 個の値を順位付けします。1 が最も大きい数値を表します。

TopN 関数は、結果セットの戻り値に対して演算を行います。

構文：

```
TOPN (n_expression, n)
```

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

*n*      任意の正の整数。結果セットに表示する上位の数を表します。1 が最上位です。

1 つのクエリーには、1 つの TOPN 式のみ含むことができます。

## 動的集合関数

動的集合関数は、集合関数と同様に、入力としてレコードセットを使用します。ただし、集合関数がレコードセット全体に対して 1 つの集合結果を出力をするのに対して、動的集合関数はレコードの変化に応じて逐次集合結果を計算します。

このセクションでは、Oracle BI Server でサポートされている動的集合関数について説明します。

## MAVG

結果セット内の最後の *n* 個のロウ（現在のロウを含む）のデータの移動平均を計算します。

構文：

**MAVG (n\_expression, n)**

説明：

**n\_expression**      結果が数値になる任意の式。

**n**                      任意の正の整数。平均を計算するデータのロウの個数 **n** を指定します。

1 番目のロウの平均は、1 番目のロウの数値式と等しくなります。2 番目のロウの平均は、データの 1 番目のロウと 2 番目のロウを平均して計算されます。3 番目のロウの平均は、1 番目のロウから 3 番目のロウを平均して計算されます。それ以降も同様に計算され、n 番目のロウに到達するまで計算します。n 番目のロウでは、終わりから n 個のロウのデータを基に平均が計算されます。

## MSUM

データの最後の n 個のロウ（現在のロウを含む）の移動合計を計算します。

1 番目のロウの合計は、1 番目のロウの数値式と等しくなります。2 番目のロウの合計は、データの 1 - 2 番目のロウを合計して計算されます。3 番目のロウの合計は、データの 1 - 3 番目のロウを合計して計算されます。それ以降も同様に計算されます。n 番目のロウに到達すると、合計は終わりから n 個のロウのデータを基に計算されます。

構文：

**MSUM (n\_expression, n)**

説明：

**n\_expression**      結果が数値になる任意の式。

**n**                      任意の正の整数。合計を計算するデータのロウの個数 **n** を指定します。

例：

次に、MSUM 関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00
JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00

OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

## RSUM

入力されたレコードの変化に応じて、動的合計を計算します。**1** 番目のロウの合計は、**1** 番目のロウの数値式と等しくなります。**2** 番目のロウの合計は、データの **1 - 2** 番目のロウを合計して計算されます。**3** 番目のロウの合計は、データの **1 - 3** 番目のロウを合計して計算されます。それ以降も同様に計算されます。

構文：

**RSUM (n\_expression)**

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

例：

次に、RSUM 関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00
JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

## RCOUNT

レコードセットを入力とし、それまでに発生したレコードの数をカウントします。この関数の値は、クエリー内の各グループごとにリセットされます。いずれかのカラムに並べ替え順が定義されている場合、この関数は、並べ替えたカラムに隣接する

同じ値については増分されません。この問題を回避するには、レポートのいずれのカラムにも並べ替え順を含めないか、すべてのカラムに並べ替え順を含めます。

構文：

**RCOUNT (Expr)**

説明：

*Expr* 任意のデータ型の式。

例：

次に、RCOUNT 関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

## RMAX

レコードセットを入力とし、レコードの変化に応じて最大値を示します。順序を並べ替えることができるデータ型を指定する必要があります。

構文：

**RMAX (expression)**

説明：

*expression* 任意のデータ型の式。並べ替えの順序が関連付けられているデータ型を指定する必要があります。

例：

次に、RMAX 関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00

APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

## RMIN

レコードセットを入力とし、レコードの変化に応じて最小値を示します。順序を並べ替えることができるデータ型を指定する必要があります。

構文：

**RMIN (expression)**

説明：

**expression** 任意のデータ型の式。並べ替えの順序が関連付けられているデータ型を指定する必要があります。

例：

次に、RMIN 関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00

NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

## 文字列関数

文字列関数は、文字に対してさまざまな操作を実行します。また、文字列に対して演算も行います。

### ASCII

半角文字を 0 から 255 までの対応する ASCII コードに変換します。

構文：

ASCII (*character\_expression*)

説明：

*character\_expression*      結果が 1 文字の ASCII 文字になる任意の式。

複数の文字になる場合は、式の先頭の文字に対応する ASCII コードを返します。

### BIT\_LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位はビットです。Unicode 文字の長さは 2 バイトなので、16 ビットに相当します。

構文：

BIT\_LENGTH (*character\_expression*)

説明：

*character\_expression*      結果が文字列になる任意の式。

### CHAR

0 から 255 までの数値に対応する ASCII コードの文字値に変換します。

構文：

CHAR (*n\_expression*)

説明：



*n\_expression*      結果が 0 から 255 までの数値になる任意の式。

## CHAR\_LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位は文字数です。文字列の先頭と最後に付いている空白は、文字数としてカウントされません。

構文：

**CHAR\_LENGTH (character\_expression)**

説明：

*character\_expression*      結果が 0 から 255 までの数値になる任意の式。

## CONCAT

この関数には 2 つの形式があります。最初の形式では、2 つの文字列をつなぎ合わせます。2 つ目の形式では、文字列連結文字を使用して、3 つ以上の文字列をつなぎ合わせます。

構文 1：

**CONCAT (character\_expression1, character\_expression2)**

説明：

*character\_expression*      結果が文字列になる任意の式。

構文 2：

**string\_expression1 || string\_expression2 || ... string\_expressionxx**

説明：

*string\_expression*      結果が文字列になる、文字列連結演算子（縦の 2 本線）で区切られた式。最初の文字列が 2 つ目の文字列とつなぎ合わされて中間文字列を作成し、以後次々と次の文字列につなぎ合わされます。

例：

**Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"**

結果は次のようになります。

**Action Rentals - Headquarters**

## INSERT

指定した文字列を、別の文字列の指定した場所に挿入します。ターゲット文字列内の指定文字数分が置き換えられます。

構文：

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

説明：

*character\_expression1*    結果が文字列になる任意の式。挿入を受ける文字列です。

*character\_expression2*    結果が文字列になる任意の式。挿入する文字列です。

*n*                            1 番目の文字列の先頭から数えた文字数を表す正の整数。ここに、2 番目の文字列の一部が挿入されます。

*m*                            1 番目の文字列内の、2 番目の文字列全体によって置換される文字数を表す正の整数。

## LEFT

文字列の左側から数えて、指定した数の文字を返します。

構文：

```
LEFT(character_expression, n)
```

説明：

*character\_expression*    結果が文字列になる任意の式。

*n*                            文字列の左側から返される文字数を表す任意の正の整数。

## LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位は文字数です。この長さに、文字列の最後に付いている空白文字は含まれません。

構文：

```
LENGTH(character_expression)
```

説明：

*character\_expression*    結果が文字列になる任意の式。

## LOCATE

文字列内における、ある文字列の位置を数値で返します。該当する文字列が見つからない場合、LOCATE 関数は値 0 を返します。検索を開始する開始位置を指定する場合は、LOCATEN 関数を使用します。

構文：

LOCATE(character\_expression1, character\_expression2)

説明：

*character\_expression1*      結果が文字列になる任意の式。検索対象の文字式の中で、この式を検索します。

*character\_expression2*      結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

## LOCATEN

文字列内における、ある文字列の位置番号を返します。この関数は、整数の引数により指定された位置から検索を始めることを除けば、LOCATE 関数と同じです。文字列が見つからない場合は、LOCATEN 関数は 0 を返します。返される位置番号は、整数の引数の値にかかわらず、文字列の先頭の文字を位置番号 1 とカウントして決定されます。

構文：

LOCATEN (character\_expression1, character\_expression2, n)

説明：

*character\_expression1*      結果が文字列になる任意の式。検索する文字列です。

*character\_expression2*      結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

*n*      任意の正（ゼロ以外）の整数で、式の検索の開始位置を表します。

## LOWER

文字列を小文字に変換します。

構文：

LOWER (character\_expression)

説明：

*character\_expression*      結果が文字列になる任意の式。

## OCTET\_LENGTH

指定した文字列のビット数を、8 ビットを基本単位として（バイト数）返します。

構文：

OCTET\_LENGTH (character\_expression)

説明：

*character\_expression* 結果が文字列になる任意の式。

## POSITION

文字列内における、ある文字列の位置番号を返します。文字列が見つからない場合、関数は 0 を返します。

構文：

POSITION(character\_expression1 IN character\_expression2)

説明：

*character\_expression1* 結果が文字列になる任意の式。検索する文字列です。

*character\_expression2* 結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

## REPEAT

指定した式を n 回繰り返します。n は正の整数です。

構文：

REPEAT(character\_expression, n)

## REPLACE

文字列内の指定文字を、別の指定文字で置換します。

構文：

REPLACE(character\_expression, change\_expression, replace\_with\_expression)

説明：

*character\_expression*      結果が文字列になる任意の式。この文字列内の文字が置換されます。

*change\_expression*      結果が文字列になる任意の式。最初の文字列内の置換対象の文字を指定します。

*replace\_with\_expression*      結果が文字列になる任意の式。最初の文字列に挿入される置換文字を指定します。

## RIGHT

文字列の右側から数えて、指定した数の文字を返します。

構文：

**RIGHT**(*character\_expression*, *n*)

説明：

*character\_expression*      結果が文字列になる任意の式。

*n*      1 番目の文字列の右側から返される文字数を表す任意の正の整数。

## SPACE

空白スペースを挿入します。

構文：

**SPACE** (*integer*)

説明：

*integer*      結果が文字列になる任意の式。

## SUBSTRING

元の文字列の任意の場所から文字を指定して、新規の文字列を作成します。

構文：

**SUBSTRING** (*character\_expression* FROM *starting\_position*)

説明：

*character\_expression* 結果が文字列になる任意の式。

*starting\_position* 最初の文字列内の開始位置を示す正の整数。

例：

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

結果：

```
CDEF
```

## TRIM

文字列の先頭と最後から指定の文字を削除します。

構文：

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

説明：

*type*            **LEADING**      文字列の先頭から指定の文字を削除します。

**TRAILING**    文字列の最後から指定の文字を削除します。

**BOTH**        文字列の先頭と最後から指定の文字を削除します。

*character*                    任意の半角文字 1 文字。**character** 部分（一重引用符を含む）を省略すると、デフォルトで空白文字が使用されます。

*character\_expression*      結果が文字列になる任意の式。

**注：**構文 **TRIM (character\_expression)** も有効です。これにより、先頭と最後のすべての空白が削除されます。

## UPPER

文字列を大文字に変換します。

構文：

```
UPPER (character_expression)
```

説明：

*character\_expression*      結果が文字列になる任意の式。

## 数学関数

数学関数は、数学的な演算を実行します。

### Abs

数値式の絶対値を計算します。

構文：

**ABS** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

### Acos

数値式の逆余弦を計算します。

構文：

**ACOS** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

### Asin

数値式の逆正弦を計算します。

構文：

**ASIN** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

### Atan

数値式の逆正接を計算します。

構文：

**ATAN** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Atan2

y/x の逆正接を計算します。ここで、y は第 1 数値式、x は第 2 数値式を表します。

構文：

ATAN2 (n\_expression1, n\_expression2)

説明：

*n\_expression (1 and 2)*      結果が数値になる任意の式。

## Ceiling

非整数の数値式を整数に切り上げます。数値式の結果が整数の場合は、その整数を返します。

構文：

CEILING (n\_expression)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Cos

数値式の余弦を計算します。

構文：

COS (n\_expression)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Cot

数値式の余接を計算します。

構文：

COT (n\_expression)

説明：



*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Degrees

式をラジアンから度に変換します。

構文：

**DEGREES** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Exp

e を底とする数値のべき乗を計算します。

構文：

**EXP** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Floor

非整数の数値式を切り捨てて整数にします。数値式の結果が整数の場合は、その整数を返します。

構文：

**FLOOR** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Log

式の自然対数を計算します。

構文：

**LOG** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Log10

式の 10 を底とする対数を計算します。

構文：

LOG10 (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Mod

第 1 数値式を第 2 数値式で割り、商の余りを返します。

構文：

MOD (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

説明：

*n\_expression (1 and 2)*      結果が数値になる任意の式。

## Pi

pi の定数（円を直径で割って求める円周率）を返します。

構文：

PI()

## Power

第 1 数値式を取り込み、第 2 数値式で指定したべき乗を計算します。

構文：

POWER(*n\_expression1*, *n\_expression2*)

説明：

*n\_expression (1 and 2)*      結果が数値になる任意の式。

## Radians

式を度からラジアンに変換します。

構文：

```
RADIANS (n_expression)
```

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

## Rand

0 - 1 の範囲内の疑似乱数を返します。

構文：

```
RAND()
```

## RandFromSeed

シード値を基にした疑似乱数を返します。特定のシード値に対して、同じ乱数のセットが生成されます。

構文：

```
RAND (n_expression)
```

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

## Round

数値式の桁を調整し、n 桁の精度にします。

構文：

```
ROUND (n_expression, n)
```

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

*n*                        桁数を表す任意の正の整数。この桁に精度（少数位）が調整されます。

例：

```
ROUND (12.358,2)
```

結果：

12.36

## Sign

数値式の引数の結果が正の場合、値として **1** を返し、数値式の引数の結果が負の場合、値として **-1** を返します。また、数値式の引数の結果が **0** の場合は **0** を返します。

構文：

**SIGN** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

## Sin

数値式の正弦を計算します。

構文：

**SIN** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*          結果が数値になる任意の式。

## Sqrt

数値式の引数の平方根を計算します。数値式は非負の数値になる必要があります。

構文：

**SQRT** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*          結果が非負の数値になる任意の式。

## Tan

数値式の正接を計算します。

構文：

**TAN** (*n\_expression*)

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

## Truncate

小数部分を切り捨てて、小数点以下を指定の桁数とした数値を返します。

構文：

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

説明：

*n\_expression*      結果が数値になる任意の式。

*n*                      結果として返される小数点以下の桁数を表す任意の正の整数。

例：

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

結果：

```
12.35
```

## カレンダーの日時関数

カレンダーの日時関数は、日付、時刻、およびタイムスタンプのデータ型のデータを処理します。タイムスタンプのデータ型は、日付と時刻の組み合わせです。

すべての日付関数は ISO 8601 に準拠しています。木曜日を含む最初の完全な週がその年の最初の週となるため、このことは、**Week\_Of\_Year** および **Week\_Of\_Quarter** などの関数に特に影響します。日付関数の計算方法についての詳細は、ISO 8601 規格を調べてください。

## Current\_Date

現在の日付を返します。この日付は、Oracle CRM On Demand Answers を実行しているシステムによって決定されます。この値には時刻の要素は含まれません。

構文：

```
CURRENT_DATE
```

## Current\_Time

現在の時刻を返します。この時刻は、Oracle CRM On Demand Answers を実行しているシステムによって決定されます。この値には日付コンポーネントは含まれません。

注：この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文：

**CURRENT\_TIME (n)**

説明：

*n* 表示する秒の小数点以下の桁数を表す任意の整数。この引数は省略可能です。引数の指定がない場合は、デフォルトの桁数で返されます。

## Current\_TimeStamp

現在の日付/タイムスタンプを返します。このタイムスタンプは、Oracle CRM On Demand Answers を実行しているシステムによって決定されます。

注：この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文：

**CURRENT\_TIMESTAMP (n)**

説明：

*n* 表示する秒の小数点以下の桁数を表す任意の整数。この引数は省略可能です。引数の指定がない場合は、デフォルトの桁数で返されます。

## Day\_Of\_Quarter

指定した日付が、その四半期の何日目であるかを表す数値（1 - 92）を返します。

構文：

**DAY\_OF\_QUARTER (date\_expression)**

説明：

*date\_expression* 結果が日付になる任意の式。

## DayName

指定した日付の曜日（英語）を返します。

構文：

**DAYNAME** (*date\_expression*)

説明：

*date\_expression*      結果が日付になる任意の式。

## DayOfMonth

指定した日付が、その月の何日目であるかを表す数値を返します。

構文：

**DAYOFMONTH** (*date\_expression*)

説明：

*date\_expression*      結果が日付になる任意の式。

## DayOfWeek

指定した日付の曜日を表す数値（1 - 7）を返します。1 は日曜日を表し、7 は土曜日を表します。

構文：

**DAYOFWEEK** (*date\_expression*)

説明：

*date\_expression*      結果が日付になる任意の式。

## DayOfYear

指定した日付が、その年の何日目であるかを表す数値（1 - 366）を返します。

構文：

**DAYOFYEAR** (*date\_expression*)

説明：

*date\_expression*      結果が日付になる任意の式。

## Hour

指定した時刻の時を表す数値（0 - 23）を返します。0 は深夜 0 時を表し、23 は午後 11 時を表します。

構文：

**HOURL (time\_expression)**

説明：

*time\_expression*    結果が時刻になる任意の式。

## Minute

指定した時刻の分を表す数値（0 - 59）を返します。

構文：

**MINUTE (time\_expression)**

説明：

*time\_expression*    結果が時刻になる任意の式。

## Month

指定した日付が、何月であるかを表す数値（1 - 12）を返します。

構文：

**MONTH (date\_expression)**

説明：

*date\_expression*    結果が日付になる任意の式。

## Month\_Of\_Quarter

指定した日付が、その四半期の何か月目であるかを表す数値（1 - 3）を返します。

構文：

**MONTH\_OF\_QUARTER (date\_expression)**

説明：

*date\_expression*    結果が日付になる任意の式。



## MonthName

指定した日付の月名（英語）を返します。

構文：

```
MONTHNAME (date_expression)
```

説明：

*date\_expression*    結果が日付になる任意の式。

## Now

現在のタイムスタンプを返します。NOW 関数は、CURRENT\_TIMESTAMP 関数と同じです。

注：この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文：

```
NOW ()
```

## Quarter\_Of\_Year

指定した日付が、その年の第何四半期であるかを表す数値（1 - 4）を返します。

構文：

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

説明：

*date\_expression*    結果が日付になる任意の式。

## Second

指定した時刻の秒を表す数値（0 - 59）を返します。

構文：

```
SECOND (time_expression)
```

説明：

*time\_expression*    結果が時刻になる任意の式。

## TimestampAdd

TimestampAdd 関数は、指定した間隔を指定したタイムスタンプに加算し、単一のタイムスタンプを返します。

構文：

TimestampAdd (interval, integer\_expression, timestamp\_expression)

説明：

<i>interval</i>	間隔単位を指定します。次の値が有効です。  SQL_TSI_SECOND  SQL_TSI_MINUTE  SQL_TSI_HOUR  SQL_TSI_DAY  SQL_TSI_WEEK  SQL_TSI_MONTH  SQL_TSI_QUARTER  SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	結果が整数値になる任意の式。追加する間隔の数です。
<i>timestamp_expression</i>	計算の基になるタイムスタンプ。

integer-expression または timestamp-expression に NULL 値を指定すると、戻り値が NULL 値になります。

最も単純な状況では、この関数は指定した整数値 (*integer\_expression*) を、*interval* の指定に基づいて、タイムスタンプの該当する単位に加算します。1 週の加算は 7 日の加算に、1 四半期の加算は 3 か月の加算に換算されます。負の整数値を指定すると、減算されます（時間が戻ります）。

指定された単位でオーバーフローが発生（たとえば、60 秒、24 時間、12 か月を超えるなど）すると、それに応じた量を次の単位に加算する必要があります。たとえば、タイムスタンプの日付に加算すると、オーバーフローの処理に、（うるう年も含め）各月の日数が考慮されます。

タイムスタンプの月に対し加算する場合は、結果として算出されたタイムスタンプが有効な日付の値であるかが、TimestampAdd 関数によって確認されます。たとえば、2000-05-31 に 1 か月加算した場合、2000-06-31 にはなりません。6 月 31 日が存在しないためです。この場合、その月の最終日まで日付を戻します。この例では、2000-06-30 です。

同様の問題が、うるう年の 2 月 29 日のタイムスタンプに、年を加算した場合にも発生します。加算後の年がうるう年ではない場合、日付が 28 に変更されます。

次に、TimestampAdd 関数の例を示します。

次のコードでは、2000-02-27 14:30:00 に 3 日加算した結果のタイムスタンプを求めています。2000 年はうるう年のため、単一のタイムスタンプ 2000-03-01 14:30:00 が返されます。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

次のコードでは、1999-07-31 0:0:0 に 7 か月加算した結果を求めています。戻り値は、単一のタイムスタンプ 2000-02-29 00:00:00 です。この年の場合、2 月が 29 日で終わるため、日付が 31 から減少している点に注意してください。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

次のコードでは、2000-07-31 23:35:00 に 25 分加算した結果を求めています。戻り値は、単一のタイムスタンプ 2000-08-01 00:00:00 です。オーバーフロー処理により、月の値まで変更されていることに注意してください。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

## TimeStampDiff

2 つのタイムスタンプの間隔を、指定した間隔単位の総数で返します。

構文：

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

説明：

<i>interval</i>	間隔単位を指定します。次の値が有効です。  SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	2 目のタイムスタンプから引き算をするタイムスタンプ。
<i>timestamp_expression2</i>	2 目のタイムスタンプ。このタイムスタンプから <i>timestamp_expression1</i> が引かれて、差が求められます。

*timestamp-expression* パラメータが NULL 値の場合、戻り値が NULL 値になります。

この関数では、まず、指定した *interval* パラメータに相当するタイムスタンプ単位が判断されます。たとえば、SQL\_TSI\_DAY は日付が単位となり、SQL\_TSI\_MONTH は月が単位となります。

次に、両方のタイムスタンプの、指定した *interval* パラメータよりも上位の単位に注目し、それぞれのタイムスタンプの間隔総数を計算します。たとえば、指定した *interval* が月単位である場合、月単位と、その年単位に 12 をかけた数値を加算して、それぞれのタイムスタンプの合計月数を計算します。

最後に、1 番目のタイムスタンプの合計月数を 2 番目のタイムスタンプの合計月数から引きます。

TimeStampDiff 関数では、間隔の端数が間隔の境界をまたいでいる場合は、次の整数値に切り上げられます。たとえば、1999-12-31 と 2000-01-01 の年の差は 1 年です。これは年の端数が次の年（つまり 1999 年から 2000 年）にまたがっているからです。これに対して、1999-01-01 と 1999-12-31 の年の差は 0 年になります。これは年の端数が特定の 1 年（つまり 1999 年）に収まっているからです。

週の差を計算する場合は、日数で差を求め、それを 7 で割ってから切り上げます。

四半期の差を計算する場合は、月数で差を求め、それを 3 で割ってから切り上げます。

### TimestampDiff 関数と結果の例

次のコードでは、1998-07-31 23:35:00 と 2000-04-01 14:24:00 の日付の差を求めています。戻り値は 610 です。2000 年がうるう年のため、日付が 1 日加算されていることに注意してください。

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

## Week\_Of\_Quarter

指定した日付が、その四半期の何週目であるかを表す数値 (1 - 13) を返します。

構文：

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

説明：

*date\_expression*    結果が日付になる任意の式。

## Week\_Of\_Year

指定した日付が、その年の何週目であるかを表す数値 (1 - 53) を返します。

構文：

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

説明：

*date\_expression*    結果が日付になる任意の式。

## 年式

指定した日付の年を返します。

構文：

```
YEAR (date_expression)
```

説明：

*date\_expression*    結果が日付になる任意の式。

例：

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

## 変換関数

変換関数は、値の形式の変換に使用します。

### Cast

値または **NULL** 値のデータ型を、別のデータ型に変更します。別のデータ型を要求する関数または演算で値を使用する前に、データ型の変更を行う必要があります。

構文：

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

サポートされている以下のデータ型に変換できます。

```
CHARACTER、VARCHAR、INTEGER、FLOAT、SMALLINT、DOUBLE PRECISION、DATE、TIME、TIMESTAMP、
BIT、BIT VARYING。
```

元のデータ型によっては、特定のデータ型に変換できない場合があります。たとえば、元のデータ型が **BIT** 文字列の場合、サポートされている変換後のデータ型は文字列か別の **BIT** 文字列です。

例：

次の最初のコードでは、**Annual Revenues** を整数に変更（**CAST**）し、小数点以下の桁数を削除しています。さらに文字に変更し、文字リテラル（テキスト「**K**」）と連結しています。

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

### IfNull

式の結果が **NULL** 値になるかどうか調べ、**NULL** 値になる場合は指定した値をその式に割り当てます。

構文：

```
IFNULL (expression, value)
```

### ValueOf( )

**VALUEOF** 関数は、Oracle CRM On Demand Answers で定義したセッション変数の値を参照するために、式ビルダー（フィルター）で使います。詳細については、「[セッション変数](#) 『1001ページ』」を参照してください。

**VALUEOF** 関数の引数として、セッション変数を使用します。セッション変数は、名前を使って参照します。

例：

**NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR** という名前のセッション変数の値を使用するには

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ...ELSE...END
```

セッション変数は完全修飾名で参照する必要があります。

## システム関数

システム関数は、セッションに関連する値を返します。

### User

現在の Oracle CRM On Demand ユーザーのユーザーID を返します。この ID は、各ユーザーについて一意となります。

構文：

USER ( )

## 演算子

演算子は式要素を結合して、式で使用する特定の比較タイプを作成するのに使用されます。

演算子	式で使用する関数
+	加算用のプラス記号
-	減算用のマイナス記号
*	乗算用の乗算記号
/	除算用の除算記号
	文字列連結
(	始め丸括弧（グループ演算用）
)	閉じ丸括弧（グループ演算用）
>	より大きい（値が比較する値より大きいことを示す）
<	より小さい（値が比較する値より小さいことを示す）
=	等号（値が同じであることを示す）
<=	以下（値が比較する値以下であることを示す）
>=	以上（値が比較する値以上であることを示す）
<>	等しくない（値が比較する値より大きいか小さく、同じではないことを示す）
AND	AND 結合子（1 つ以上の条件をすべて含んだ複合条件を形成することを示す）
OR	OR 結合子（1 つ以上の条件のいずれかが含まれる複合条件を形成することを示す）
NOT	NOT 結合子（条件が満たされない場合を示す）

演算子	式で使用する関数
,	カンマ（リストの要素を区切るために使用）

## Case ステートメント

Case ステートメントは、カラム値ごとに異なる結果を生成する条件式を作成するための構築ブロックです。

### Case（Switch）

Case ステートメントのこの形式は、CASE（Lookup）形式とも呼ばれます。expression1 の値を調べ、次に WHEN 式を調べます。expression1 と任意の WHEN 式が一致する場合は、対応する THEN 式の値を割り当てます。

expression1 が複数の WHEN 句の式に一致する場合、最初に一致した WHEN 句に続く式だけが割り当てられます。

どの WHEN 式も一致しない場合は、ELSE 式で指定された値を割り当てます。ELSE 式が指定されない場合は、NULL 値が割り当てられます。

Case (If) ステートメントも参照してください。

構文：

```
CASE expression1
  WHEN expression THEN expression
  {WHEN expression... THEN expression...}
  ELSE expression
END
```

説明：

**CASE**

CASE ステートメントを開始します。1 つの式、1 つ以上の WHEN および THEN ステートメント、オプションの ELSE ステートメント、および END キーワードが続く必要があります。

**WHEN**

満たす条件を指定します。

**THEN**

対応する WHEN 式が満たされる場合に割り当てる値を指定します。

**ELSE**

どの WHEN 条件も満たされない場合に割り当てる値を指定します。指定しない場合は、ELSE NULL と見なされます。

END

CASE ステートメントを終了します。

#### 例

CASE Score-par

```
WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
WHEN -3 THEN 'Three under par'
WHEN -2 THEN 'Two under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or Worse'
```

END

前述の例では、WHEN ステートメントは厳密に等しくならなければなりません。この例を示します。

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

この WHEN 条件は、比較演算子が許可されていないため無効です。

## Case (If)

Case ステートメントのこの形式は各 WHEN 条件を評価し、条件が満たされる場合は、対応する THEN 式の値を割り当てます。

どの WHEN 条件も満たされない場合は、ELSE 式で指定されたデフォルトの値を割り当てます。ELSE 式が指定されない場合は、NULL 値が割り当てられます。

Case (Switch) ステートメントも参照してください。

構文：

CASE

```
WHEN request_condition1 THEN expression1
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
{WHEN request_condition... THEN expression...}
ELSE expression
```



END

説明：

CASE

CASE ステートメントを開始します。1 つ以上の WHEN および THEN ステートメント、オプションの ELSE ステートメント、および END キーワードが続く必要があります。

WHEN

満たす条件を指定します。

THEN

対応する WHEN 式が満たされる場合に割り当てる値を指定します。

ELSE

どの WHEN 条件も満たされない場合の値を指定します。指定しない場合は、ELSE NULL とみなされます。

END

CASE ステートメントを終了します。

例

CASE

WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'

WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'

ELSE 'Triple Bogey or Worse'

END

CASE ステートメントの Switch 形式とは異なり、If 形式の WHEN ステートメントは比較演算子を許可します。この例を示します。

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

この WHEN 条件は有効です。

## セッション変数

セッション変数には、ユーザーの事前定義値が保持され、ユーザーが Oracle CRM On Demand にログインすると初期化されます。初期化されたセッション変数は、セッション時に変更されることはありません。セッション変数は、ユーザーのプライベート値であり、セッション変数の各インスタンスは別のユーザーの別の値で初期化できます。セッション変数は、タイトルビュー、ナレーティブビュー、カラムフィルタ、カラム式、ダッシュボードのプロンプトなどの領域で参照できます。

最も一般的な使用は、レポートのカラムフィルタの条件でのセッション変数の参照です。この場合は、結果を動的に制限できます。この制限は、現在の会計年度や月などのセッション変数の値に基づいています。

セッション変数は、構文 `NQ_SESSION.{Variable Name}` を使用して参照されます。セッション変数をカラム式で使用するには、セッション変数の参照に構文 `VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name)` を使用します。

CURRENT_DT	現在の日時。
COMPANY_LANG	企業のデフォルト言語。
COMPANY_TIMEZONE	企業のデフォルトタイムゾーン。
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	企業のデフォルトの国。
CURRENT_MONTH	ユーザーのセッションの現在の会計月。値の範囲は <b>1</b> から <b>12</b> です。
CURRENT_QTR	ユーザーのセッションの現在の会計四半期。値の範囲は <b>1</b> から <b>4</b> です。
CURRENT_YEAR	ユーザーのセッションの現在の会計年度。 <b>4</b> 桁の値（例： <b>2011</b> ）です。
DISPLAYNAME	現在のユーザー名。
LAST_QTR	前四半期。
LAST_QTR_YEAR	前四半期の年。
LAST_YEAR	前年。
NEXT_QTR	次四半期。
NEXT_QTR_YEAR	次四半期の年。
NEXT_YEAR	来年。
QAGO	昨四半期。
QTR_BEFORE_LAST	過去 <b>2</b> 四半期。
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	過去 <b>2</b> 四半期の年。
REPLUSER	現在のユーザーのログイン ID。
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	サーバーのタイムスタンプと企業のデフォルトのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
USER_ALIAS	現在のユーザーのエイリアス。
USER_COMPANY_CURCY	企業のデフォルト通貨。
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	ユーザーのタイムスタンプと企業のデフォルトのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
USER_DEFAULT_CURCY	ユーザーのデフォルト通貨。

USER_FISCAL_CALENDAR	現在のユーザーの会計年度の最初の月。
USER_LANG	ユーザーのデフォルト言語。
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	ユーザーのタイムスタンプとサーバーのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
USER_TIMESTAMP	ユーザープロファイルに定義されているタイムゾーン設定に基づいたユーザーのタイムスタンプ。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
USER_TIMEZONE	ユーザープロファイルに定義されているタイムゾーンの記述。この変数の値はユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
YAGO	昨年。
YEAR_MINUS_THREE	3 年前。
YEAR_MINUS_TWO	2 年前。
YEAR_PLUS_TWO	現在から 2 年間。

## レポートのパフォーマンスについて

大量のデータとユーザーを管理する企業にとって、レポートのパフォーマンスは関心の対象です。レポートのニーズが増えて高度になるにつれて、レポートのパフォーマンスがより重要になります。**Oracle CRM On Demand Answers** が、キャッシュを使用して様々な時間にデータを効率的に補整および処理する方法を理解すると、パフォーマンスが最大のレポートの作成に役立ちます。

このトピックでは、応答時間を短縮する組み込みのキャッシュメカニズムの他、夜間更新時および分析サブジェクトエリアではなくレポートサブジェクトエリアを使用した場合の予想パフォーマンスについて説明します。レポートのパフォーマンスの詳細は、「[実績の最適化](#) 『1004ページ』」を参照してください。

### キャッシュについて

分析サブジェクトエリアを使用してレポートおよびクエリーを実行する場合は、クエリー結果がキャッシュされます。クエリーキャッシュを使用すると、**Oracle CRM On Demand Answers** では、後続のクエリーリクエストをデータベースに再度アクセスすることなく迅速に処理できます。この削減により、クエリーの応答時間が速くなります。クエリーの応答時間が速くなる以外に、この機能によってネットワークリソースが節約され、費用のかかるデータベース処理が不要になります。このクエリーキャッシュを利用するために、クエリーが完全に一致している必要はありません。以前に実行したクエリーのサブセットにフィルター条件を指定した場合、または同じクエリーでカラムが少ない場合でも、以前のクエリーで生成されたキャッシュを使用できます。データ表示は、クエリーキャッシュで完全に考慮されます。データベースは増分更新時に更新されるため、更新後に新しいクエリーのセットが実行された場合、クエリーキャッシュは削除され、再移入されます。

クエリーキャッシュは、分析サブジェクトエリアを使用したレポートおよびクエリーの場合のみサポートされます。リアルタイムのレポートおよびクエリーで、クエリーキャッシュは使用できません。ただし、リアルタイムと履歴の両方のレポートおよびクエリーでは、**Web サーバーキャッシュ**が使用されます。**Web サーバーキャッシュ**は、**Oracle CRM On Demand Answers**でサポートされているクエリーキャッシュと同じではありません。リアルタイムおよび履歴のクエリーに対する**Web サーバーキャッシュ**は、作成後または使用後に少なくとも **10 分間**は存在しますが、**60 分経過**すると削除されます。実行されるリクエスト数によって、クエリーは **60 分未満**で削除される場合もあります。

## 分析（履歴）レポートとレポート（リアルタイム）レポートの比較

分析（履歴）サブジェクトエリアを使用して実行するクエリーは、レポート（リアルタイム）サブジェクトエリアを使用して実行するクエリーと比較して短時間で処理されます。分析サブジェクトエリアでは、分析およびレポート用に設計され、最適化された専用のデータウェアハウスが使用されます。しかし、リアルタイムサブジェクトエリアでは、トランザクション活動をサポートするために最適化されたデータベースが使用されます。このデータベースでは、少量のレコードの読み取り、書き込み、更新が非常に速く実行されます。このため、リアルタイムサブジェクトエリアが使用される場合、クエリーはデータベースリソースを競合して使用する必要があると同時に、**Oracle CRM On Demand** とリアルタイムクエリーの両方のパフォーマンスに影響を与える **Oracle CRM On Demand** のトランザクション更新の必要性に対応する必要があります。最新データのレポートをサポートする必要があるため、リアルタイムサブジェクトエリアではクエリーキャッシュは使用できません。このクエリーキャッシュでは、同一のクエリーの場合でもクエリーパフォーマンスの問題がさらに低減します。

リアルタイムサブジェクトエリアは、最新データの取得が重要である場合、または履歴サブジェクトエリアではレポート作成ニーズが満たされない場合のみ使用してください。

## 夜間更新時のレポートパフォーマンス

リアルタイムレポートクエリーのパフォーマンスは、夜間更新プロセス時に多少影響を受けます。これは、リクエストを処理するために取得したデータが、履歴サブジェクトエリアを制御するデータウェアハウスにデータを移入するために、夜間更新プロセスでも読み取られているためです。ただし、履歴レポートクエリーのパフォーマンスは夜間更新プロセス時に影響を受けません。これは、データウェアハウスのスナップショットが夜間更新の開始時に取得され、ユーザーはその複製されたコピーに移動するためです。夜間更新の完了時に、ユーザーは更新されたデータウェアハウスに自動的に再移動します。この機能はユーザーには透過的です。

## 実績の最適化

レポートまたは分析にアクセスするたびに、データベースからデータが取得され、レポートサーバーで処理されて、ページに表示されます。分析が複雑になるほど、データベースにクエリーしてデータを取得し、表示するまでに時間がかかる可能性が高くなります。このトピックでは、できるかぎり短時間で表示されるレポートを作成するためのガイドラインを示します。

**作業前の準備**：次のことを実行してください。

- **Oracle CRM On Demand** で使用可能な作成済みレポートを確認します。これらのレポートはほとんどのレポート作成ニーズに対応している可能性があります。
- トレーニングコースを受講します。
- レポート要件を収集し、関係者の承認を得ます。
- ブラウザの設定を確認して、ブラウザクライアントのパフォーマンスが適切に設定されていることを確かめます。
- レポートのパフォーマンスを確認します。詳細については、「[レポートのパフォーマンスについて](#) **『1003ページ』**」を参照してください。

## サブジェクトエリアについて

レポートおよび業務の要件に応じて 2 種類のサブジェクトエリアを使用できます。

レポートを作成する場合は、必ず分析サブジェクトエリアを使用してください。このサブジェクトエリアは、クエリーのパフォーマンスを向上させるために構築された専用データウェアハウスを使用して作成されています。分析サブジェクトエリアのデータウェアハウスは毎日更新され、このサブジェクトエリアを使用して作成したレポートの結果は大規模で複雑なクエリーを使用した場合でも、レポートサブジェクトエリアを使用した場合より迅速に表示されます。

レポートサブジェクトエリアの構築に使用するデータベースはアプリケーションの他のユーザートランザクションを生成するデータベースと同じであるため、レポート用のデータを取得するときにアプリケーションとリソースが競合します。

## レポートサブジェクトエリア使用時のガイドライン

レポートサブジェクトエリアを使用する場合、次のガイドラインに従ってください。

- 可能な場合は、[住所 (詳細)] フォルダのフィールドを使用します。
- 可能な場合は、次の要素を使用しないようにします。
  - カスタムピックリストフィールド。
  - [所有ユーザー] フォルダのフィールド。かわりに、[所有者] フィールドを使用します。
  - [取引先] フォルダ内の [プライマリ担当者] フォルダのフィールド。
  - [日付] フィールドまたは [日時] フィールドの CAST 関数。
  - [親取引先]、[最終変更者]、[作成者]、[マネージャ] の各フィールド。
  - [作成日]、[クローズ日] などの日付型フォルダのフィールド。

これらのフォルダの日付属性を週、月、四半期または年でグループ化する簡便な方法がありますが、この方法を使用するとクエリーが複雑になり、レポートのパフォーマンスに影響します。そこで、可能な場合は、かわりに [プライマリレコードタイプ] フォルダの [日付] フィールドまたは [日時] フィールドを使用します。たとえば、[クローズ日] フォルダのフィールドを選択するのではなく、商談サブジェクトエリアを開き、[商談] フォルダの [クローズ日] フィールドを選択します。

## パフォーマンス向上のガイドライン

パフォーマンスを向上させるには、次のガイドラインに従ってください。

### レポートを増分で作成する

次の手順を実行します。

- 小規模に作成を開始し、テストしながら構築を進めます。使用するフィールド数も最初は少なくし、徐々にカラムを追加していきます。
- フィルターをテストして最適な使用順序を見つけます。

使用する順序を変更することでパフォーマンスが向上または低下する可能性があります。その順序は試行錯誤して見つけるしかありません。

### フィールド間またはカラム間でのレコードタイプの使用は最小限に抑える

次のガイドラインに従います。

- **カラム**：分析に使用するカラムを複数のレコードタイプから選択すると、データのクエリーが複雑になり、結果の表示速度に影響します。レポートにクロスレポートタイプフィールドを含める場合はこの点を考慮する必要があります。
- **カラムセクタ**：同じレコードタイプ内のすべてのカラムセクタを保持します。可能な場合は、複数のレコードタイプ間でのカラムセクタは使用しないでください。
- **プロンプト**：すべてのプロンプト参照フィールドを同じレコードタイプフォルダ内で作成するよう心がけます。

### インデックス付きフィールドの使用

次の手順を実行します。

- リアルタイムレポートのデータをフィルターする場合は、インデックス付きフィールドを使用します。  
インデックス付きフィールドは、レポート結果の表示にかかる時間を短縮するように最適化されています。
- データを設定する場合は事前に計画を立て、インデックス付きフィールドに適切なデータを保存します。  
この方法に従うことにより、インデックス付きフィールドを使用したレポートを構築し、最適な箇所に組み込むことができます。Oracle CRM On Demand には一定のインデックス付きカスタムフィールドが用意されています。インデックス付きカスタムフィールドの数はフィールドタイプおよびレコードタイプによって異なります。

### 組織の階層を 5 レベルまでに制限する

組織の階層が多いほど、返されるデータが増えてレポートの実行速度が低下するため、階層は最大 5 レベルまでに制限してください。

### フィルターの使用

フィルターを使用することで、分析にアクセスしたときに返されるデータの量が制限されます。フィルターを使用すると、レポートの実行速度が向上します。

- レポート作成を開始する前にフィルターを適用します。データ量が膨大な場合は、レポートのプレビューを実行する前にフィルターを適用します。
- ドライビングレコードタイプを優先的にフィルターします。たとえば、活動サブジェクトエリアを使用する場合には活動をフィルターします。
- 最初に制限が多いフィルターを選択し、試しながら必要に応じて制限を緩和していきます。

ただし、フィルターを追加する場合には、次のガイドラインに従ってください。

- フィルターで、内在する CASE 式を使用するカラムを参照すると、式およびその式に関連する処理によってはレポートのパフォーマンスが低下する可能性があります。CASE 文などの式を使用するフィールドをフィルターするときは、フィルターを試しながら、レポートのパフォーマンスにどう影響するかを確認してください。
- CASE 式を使用する前に、次のことを考えてください。
  - この分類は Oracle CRM On Demand の Workflow 関数で実行できますか？
  - この分類コードは他のレポートに存在しますか？ 存在する場合は、新しいカラムを作成し、そのカラムを設定するワークフローを作成することを検討します。

- すべての [日時] フィールドにはタイムゾーンの変換処理があり、この処理がレポートのパフォーマンスに影響するため、カスタム [日付] フィールドをフィルターするレポートはカスタム [日時] フィールドをフィルターする同様のレポートより短時間で実行される可能性があります。フィルターにはなるべくカスタム [日時] フィールドではなく、カスタム [日付] フィールドを使用してください。
- `where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'` のように、複数の異なるレコードタイプまたはカラムに対して `OR` 句を使用することを避け、かわりに次のようにします。
  - `OR` 句を削除し、ピボット表で分類を続けます。
  - レポートを複数の小さいレポートに分割し、連結分析を使用して結果をマージします。

### ガイドラインに従ってプロンプトを定義する

Oracle CRM On Demand の [分析の作成と表示] ページのステップ 3 に従って、レポートのプロンプトを定義できます。ユーザーはこれらのプロンプトを利用して、完成済みレポートにアクセスし、レポートのデータを制限するための選択を行うことができます。プロンプトを使用したレポートを実行する場合、プロンプトとレポートの処理時間がユーザー経験に影響します。

レポートにプロンプトを追加する場合は、次のガイドラインに従います。

- レポートに使用するプロンプトの数を最小限に抑えます。
- イメージプロンプトに高解像度のイメージを使用することを避けます。100dpi を超えるイメージをレポートに使用しないことをお勧めします。パフォーマンスを重視する場合、使用するイメージの解像度を 50dpi 以下に抑えます。
- プロンプトを定義する場合、パフォーマンスを最高にするには、ユーザーに表示する値のメニューで [なし] またはすべての値を選択します。限定されたフィルター値を選択しないでください。このオプションを選択すると、レポートに表示するプロンプトの選択が制限されます。制限はレポートに適用する他のフィルターおよびプロンプトに基づいて決まります。レポートに大量のデータを使用する場合、このオプションを選択するとレポートのパフォーマンスが低下します。

[なし]、すべての値、限定されたフィルター値の各オプションを選択するかどうかを決める場合は、レポートのパフォーマンスレベルと選択可能な値の最適表示とのバランスをとることをお勧めします。

### 詳細レポートへのドリルダウンリンクの設定

長大なデータテーブル、チャート、グラフを表示するレポートを作成するのではなく、次のようにします。

- 概要情報またはトレンドを示す初期レポートを作成し、ユーザーがそこから詳細情報にドリルダウンするように設計します。
- 初期レポートからデータを絞り込んで詳細情報のレポートを作成し、概要レポートへのドリルダウンリンクを設定します。

次の手順では、レポートをテーブルにリンクする方法を説明します。

### レポートをテーブルにリンクするには

- 1 カラムの書式設定のアイコンをクリックして、[カラムのプロパティ] ダイアログボックスを開きます。
- 2 [カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 値のインタラクションタイプのドロップダウンリストから [移動] を選択します。



- 4** [他の分析に移動] フィールドで、ドリルダウンする詳細レポートを参照し、[OK] をクリックします。
- 次の手順では、レポートをチャートにリンクする方法を説明します。

### レポートをチャートにリンクするには

- 1** チャート編集ページの左側の [分析：レポート] タイトルバーにあるその他のチャートオプションのアイコンをクリックします。
- 2** [インタラクション] タブをクリックします。
- 3** [移動] を選択し、チャートからドリルダウンする詳細レポートを参照します。

### 集合演算の数を制限する

高度な機能を利用してクエリーを結合できます。クエリーで結合や交差などの集合演算やその他の結合操作を実行して、最終的なレポートを作成できます。結合するクエリー結果の数が多いほど、最終レポートの実行にかかる処理時間は長くなります。処理時間を短くするには、集合演算の数を 3 つ以内に制限します。

### HTML コードとナレーティブをわかりやすくする

SQL に関連する HTML を使用する場合は、次のことを実行します。

- HTML をわかりやすく簡潔にし、不要なタグや余分な情報を含めないようにします。
- ナレーティブをわかりやすく簡潔にし、不要な手順を含めないようにします。

ナレーティブを簡潔にすると、フォーマットの指定が効率的になり、パフォーマンスの問題が少なくなります。

### ピボット表のカラムを削除する

ピボット表を使用すると、複数のレポートを作成しなくてもレポートを複数のビューに表示できますが、パフォーマンスに影響する場合があります。可能なかぎり、ピボット表内で使用されているレポート基準（ステップ 1 - [条件を定義]）からカラムを削除してください。

### チャートのピボット結果を使用する

可能なかぎり、チャートを使用する各ピボット表には、別のチャートビューを作成するのではなく、チャートのピボット結果を使用します。Oracle CRM On Demand はチャートをピボット表で同時に作成するのではなく、それぞれ個別に作成する必要があるため、レポートに複数のチャートを使用すると、処理時間が長くなる可能性があります。

### レポートをスケーラブルにする

すべての本番データをインポートする前のテストではレポートの実行が順調に進んでも、すべての本番データをインポートし、データ量が増えると、レポートのパフォーマンスが低下します。Oracle CRM On Demand の実装途中では、すべての本番データをインポートした後で再テストしてレポートをチューニングする時間を考慮する必要があります。



### 最適化されたコードフィールドおよび UTC フィールドをフィルターで使用する

多くのレポートサブジェクトエリアでは、ディメンションにフィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化された特別なフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に **Code** または **UTC** という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。レポートでは、最適化されたフィールドと最適化されていないフィールドの両方で同じ結果が生成されますが、最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、最適化されていないフィールドを使用するよりも高速です。フィルター条件でこれらのフィールドを使用した場合、追加の表結合が減少し、企業のタイムゾーンに基づいたタイムスタンプ変換が回避されます。

注：これらの最適化されたフィールドは、サポートされているすべての言語の翻訳をサポートしていますが、レコードタイプの名前変更はサポートしていません。

特定のレポートサブジェクトエリアに最適化されたフィルター処理フィールドが存在するかどうかを確認するには、そのサブジェクトエリアのオンラインヘルプを参照し、「最適化されたフィルター処理フィールド」という見出しを検索します。



# 15 ダッシュボード

[ダッシュボード] ホームページには、使用可能なダッシュボードのリストが表示されます。ダッシュボードは保存されたリクエスト、イメージ、チャート、テーブル、**Oracle CRM On Demand Answers** からのテキスト、**Web** サイトへのリンク、ドキュメントを表示できます。ダッシュボードは、ダッシュボードの上部のタブとして表示される **1** つまたは複数のページから構成されます。

**Oracle CRM On Demand** は、多数の組み込みダッシュボードを提供します。また、ダッシュボードの管理権限を持つ役割のユーザーは、カスタマイズされた企業および外部情報の表示を提供するインタラクティブなダッシュボードを作成できます。役割に権限がある場合は、**Oracle CRM On Demand Answers** でダッシュボードエディターを使用して、選択ペインからダッシュボードのレイアウトページにコンテンツをドラッグアンドドロップして、インタラクティブなダッシュボードにコンテンツを追加できます。レイアウトページは、コンテンツを整列させるカラムから構成され、各カラムにはコンテンツを保持するセクションが含まれます。背景色やテキストのサイズなどのダッシュボードの外観は、スタイルで制御されます。整形書式設定ダイアログボックスを使用してダッシュボードの外観を変更することもできます。

**注：** **Oracle CRM On Demand** の組み込みダッシュボードを変更することはできません。

インタラクティブダッシュボードには、次の **3** つのタイプのコンテンツを含めることができます：

- ダッシュボードオブジェクト
- **Oracle CRM On Demand** プレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツ
- **Oracle CRM On Demand** プレゼンテーションカタログのフォルダの表示

## ダッシュボードを作成または表示する場合に適用される制限

インタラクティブダッシュボードを作成または表示する場合は、次の制限に注意してください。

- インタラクティブダッシュボードを作成または編集するユーザーは、アクセスするダッシュボードにレポートを追加できます。

レポートはフォルダに保存され、これらのフォルダへのアクセス権はユーザー役割によって決定されます。ダッシュボードの管理権限を持つユーザーはインタラクティブダッシュボードを作成および編集できます。この権限には、カスタムレポートの管理権限は含まれません。カスタムレポートの管理権限を持っている場合、[全社共有フォルダ]のすべてのレポートのサブフォルダとレポートにフルアクセスが可能です。フォルダ表示の詳細は、「[レポートについて](#)」の『711ページ の"レポート"参照』と「[共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#)」の『726ページ』のトピックを参照してください。

- インタラクティブダッシュボードに追加されたレポートは、役割に従って社内のすべてのユーザーに表示できない可能性があります。レポートへのアクセス権はユーザー役割によって決定されます。

ユーザー役割によって、そのユーザーにダッシュボード上の特定レポートの表示が許可されない場合、ダッシュボードには、エラーメッセージが表示されます。

- レポートがダッシュボードに追加された後で削除されると、ダッシュボードを編集するユーザーには、ダッシュボードエディターのレポート名の隣に感嘆符 (!) が表示されます。ダッシュボードを表示しているユーザーには、エラーメッセージが表示されます。

- レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーを基にすることもできます。たとえば、企業の会計年度は各暦年の 6 月 1 日に始まる場合があります。Oracle CRM On Demand で複数年にまたがる会計カレンダーを最近変更した場合は、時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーに基づいているデータは、新しい会計カレンダーに基づいているデータと連携できない場合があります。

次の表に、Oracle CRM On Demand Answers のダッシュボードエディターで一般的に使用される用語の定義を示します。

用語	定義
カラム	カラムはダッシュボード上のコンテンツを揃えるために使用されます。コンテンツはカラム内のセクションに格納されます。ダッシュボードページ内に必要な数のカラムを作成できます。ダッシュボードの新規ページには、空のセクションが 1 つ入っているカラムが 1 つ自動的に追加されます。ダッシュボードのカラムは、レポートのカラムとは関連していません。
ダッシュボードオブジェクト	ダッシュボードオブジェクトは、ダッシュボードでのみ使用される項目です。ダッシュボードオブジェクトの例には、コンテンツとナビゲーションリンクを保持するセクションがあります。
フォルダ	フォルダは、Oracle CRM On Demand Answers で作成されたリクエストなどの Oracle CRM On Demand プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツを保持する整理用の構造です。フォルダは、UNIX のディレクトリまたは Microsoft Windows のフォルダと似ています。
ページ	<p>ページには、ダッシュボードのコンテンツを格納するカラムとセクションが含まれます。各ダッシュボードには、1 つ以上のページがあります。ダッシュボードエディターでは、ダッシュボード上部のタブでページを識別します。複数のページを使用してコンテンツを整理します。たとえば、次のようなページを保持できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 毎日参照する Oracle CRM On Demand Answers からの結果を保存する 1 つのページ</li> <li>■ メーカーの Web サイトへのリンクを含む 1 つのページ</li> <li>■ 社内イントラネットにリンクする 1 つのページ</li> </ul>
結果	レポートとも呼ばれる結果は、Oracle CRM On Demand サーバーから返された出力です。この結果は、Oracle CRM On Demand Answers を使用して指定されたリクエスト基準に一致します。ダッシュボードに結果を表示するデフォルト形式は、表形式です。結果は、チャートなどの他の形式でも表示できます。結果を調べて分析したり、それを保存したり印刷したり、スプレッドシートにダウンロードすることもできます。
セクション	セクションは、ダッシュボードレイアウトのカラム内に表示されます。セクションには選択ペインからドラッグアンドドロップしたコンテンツが保持され、カラム内のコンテンツを整理するために使用されます。
スタイル	スタイルは、テキストとリンクの色、フォントとサイズ、テーブルの罫線、チャートの色と属性など、ダッシュボードと結果の表示用の書式を制御します。スタイルは、カスケードスタイルシート（拡張子.css の付いたファイル）、イメージおよびチャートテンプレートが含まれているフォルダ内に作成されます。Oracle CRM On Demand Answers で結果を書式設定するときに、テーブルの罫線やテキストのサイズなど、スタイルシートの一部の要素は上書きできます。

用語	定義
プレゼンテーションカタログ	<p>Oracle CRM On Demand プレゼンテーションカタログには、Oracle CRM On Demand Answers を使用して作成されたコンテンツが格納されます。プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのタイプには次の情報が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oracle CRM On Demand Answers で作成されたリクエスト</li> <li>■ 結果に適用されるフィルター</li> <li>■ ダッシュボードについての情報</li> </ul>

### 関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [ダッシュボードの管理](#) 『1013ページ』
- [レポート](#) 『711ページ』

## ダッシュボードの管理

役割に [ダッシュボードの管理] 権限がある場合、Oracle CRM On Demand Answers のダッシュボードエディターを使用して、インタラクティブダッシュボードを作成および編集できます。ダッシュボードを管理するには、次の操作を実行します。

- [インタラクティブダッシュボードの作成](#) 『1014ページ』
- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加](#) 『1015ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示](#) 『1016ページ の"インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示"参照』
- [ダッシュボードオブジェクトの名前変更](#) 『1027ページ』
- [ダッシュボードオブジェクトの削除](#) 『1027ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) 『1029ページ』
- [インタラクティブダッシュボードの PDF および印刷オプションの変更](#) 『1028ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#) 『1031ページ』
- [インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更](#) 『1034ページ』
- [ダッシュボードの表示](#) 『1034ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) 『1035ページ』
- [レポートのサブジェクトエリアについて](#) 『740ページ』
- [サブジェクトエリアの使用上の注意](#) 『1035ページ』

## インタラクティブダッシュボードの作成

このトピックでは、新しいインタラクティブダッシュボードの作成方法について説明します。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードを作成するには

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [ダッシュボード] ページで、[ダッシュボードの管理] リンクをクリックします。
- 3 [ダッシュボードの管理] ページで、[新規ダッシュボード] をクリックします。
- 4 [ダッシュボードの編集] ページで、ダッシュボードの名前と説明を入力し、[保存] をクリックします。  
[ダッシュボードの管理] ページが再び表示されます。
- 5 [ダッシュボードの管理] ページで、作成したダッシュボードの [デザイン] リンクをクリックします。

Oracle CRM On Demand Answers のダッシュボードエディターは、他の Oracle CRM On Demand ページから独立した別のウィンドウに表示されます。新規ダッシュボードの名前はページの上部に表示されます。

**注：**新規に作成されたダッシュボードには空白のページが 1 つ含まれています。ダッシュボードにはページが 1 つしかないため、ダッシュボードの上部のタブにページ名は表示されません。ダッシュボードのページ名は、ダッシュボードに複数のページがある場合にのみダッシュボードの上部に表示されます。

**注：**[ダッシュボード] ドロップダウンメニューに表示できるダッシュボードの最大数は 199 です。この数を超えるダッシュボードを作成した場合、[ダッシュボード] ドロップダウンメニューを使用してアクセスすることはできません。

ダッシュボードを作成したら、ダッシュボードにコンテンツを追加できます。ダッシュボードコンテンツの管理、ダッシュボードの外観の管理、ダッシュボードへのページの追加方法の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加](#) 『1015ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示](#) 『1016ページ の"インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示"参照』
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) 『1029ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#) 『1031ページ』

## ダッシュボードエディターへの移動

Oracle CRM On Demand Answers のダッシュボードエディターで、インタラクティブダッシュボードにコンテンツを追加することができます。ダッシュボードの外観を制御し、ダッシュボード上のオブジェクトの名前を変更したり削除することもできます。

**注：**Oracle CRM On Demand の組み込みダッシュボードを変更することはできません。

このトピックでは、ダッシュボードエディターに移動して既存のインタラクティブダッシュボードを使用する方法について説明します。新しいダッシュボードを作成する場合は、「[インタラクティブダッシュボードの作成](#) **『1014ページ』**」を参照してください。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

#### ダッシュボードエディターに移動するには

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [ダッシュボード] ページで、[ダッシュボードの管理] リンクをクリックします。
- 3 [ダッシュボードの管理] ページで、編集するダッシュボードのレコードレベルメニューから [デザイン] を選択します。

Oracle CRM On Demand Answers のダッシュボードエディターは、他の Oracle CRM On Demand ページから独立した別のウィンドウに表示されます。

次の手順では、操作するダッシュボードページの選択方法について説明します。

#### ダッシュボードページを選択するには

**注：**ダッシュボードページで既に操作している場合は、このアクションを実行すると、操作しているページに行った変更が保存されます。

- [ダッシュボードエディター] ページのダッシュボードの名前の横にある [ページ] ドロップダウンリストから、編集するページを選択します。

## インタラクティブダッシュボードへのページの追加

インタラクティブダッシュボードにページを追加することができます。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

#### インタラクティブダッシュボードにページを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。  
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) **『1014ページ』**」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ページの上部近くにある [ダッシュボードページの追加] アイコンをクリックします。



**3** ダッシュボードページの名前と説明を入力します。

**4** [OK] をクリックします。

新しいページがダッシュボードに表示されます。

**注：**ダッシュボードにページが1つしかない場合、ページ名はタブに表示されません。複数のページがある場合だけタブが表示され、タブをクリックしてページを切り替えることができます。

## インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示

次のトピックでは、インタラクティブダッシュボードページにコンテンツを追加および表示する方法について説明します。

**注：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

- [ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』
- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加](#) 『1015ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページの外観の管理](#) 『1017ページ』
- [ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示](#) 『1019ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加](#) 『1019ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加](#) 『1020ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加](#) 『1023ページ』
- [プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加](#) 『1023ページ』
- [ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理](#) 『1024ページ』
- [インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集](#) 『1024ページ』
- [インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用](#) 『1026ページ』

### 関連トピック

インタラクティブダッシュボードの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [インタラクティブダッシュボードの作成](#) 『1014ページ』
- [ダッシュボードオブジェクトの名前変更](#) 『1027ページ』
- [ダッシュボードオブジェクトの削除](#) 『1027ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) 『1029ページ』
- [インタラクティブダッシュボードの PDF および印刷オプションの変更](#) 『1028ページ』



- [インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#) 『1031ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) 『1035ページ』

## インタラクティブダッシュボードページの外観の管理

このトピックでは、ダッシュボードエディターを使用して、ダッシュボードページの外観を管理する方法について説明します。ダッシュボードエディターに移動する方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードページでのカラムの使用

カラムはダッシュボード上のコンテンツを揃えるために使用されます。コンテンツはカラム内のセクションに格納されます。カラムは、追加または削除したり、ピクセル単位やダッシュボードページに対する比率で幅を設定したり、改行したりできます。

ダッシュボードページに複数のカラムがある場合は、カラムを改行してページ内で整理することができます（カラムをドラッグ&ドロップ機能で移動することはできません）。たとえば、2つのカラムが横に並んでいるときに、右のカラムを改行すると、右のカラムが左のカラムの下に移動します。それぞれのカラムの幅は、2つのカラムが横に並んでいたときの全体幅まで広がります。3つのカラムが横に並んでいるときに、中央のカラムを改行すると、右側の2つのカラムが一番左のカラムの下に移動します。一番左のカラムの幅は、3つのカラムが横に並んでいたときの左側の2つのカラムの全体幅まで広がります。

#### 新しいカラムを追加するには

- [Dashboard Editor (ダッシュボードエディター)] ページの上部近くにある [Add Column (カラムの追加)] アイコンをクリックします。



ダッシュボードページにカラムが追加されます。

#### カラムの幅を設定するには

- 1 [プロパティ] をクリックし、列のプロパティを選択します。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、追加の書式設定オプションリンクを展開します。
- 3 [Additional Formatting Options (追加の書式設定オプション)] セクションで、カラムの幅を指定します。
  - 幅をピクセル単位で指定する場合は、ピクセル数を入力します（たとえば、200 など）。
  - 幅をダッシュボードページに対する比率で指定する場合は、パーセント記号 (%) を使用します（たとえば、20% など）。

- 4 [OK] をクリックします。

#### カラムを改行するには

- [プロパティ] をクリックし、列改列の挿入を選択し、適切な改行タイプを選択します。

カラムを再び改行すると、カラムレイアウトが前のレイアウトに戻ります。

### インタラクティブダッシュボードページへのセクションの追加

セクションは、ダッシュボードのコンテンツを格納するためにカラム内で使用されます。セクションは、デフォルトでは垂直に整列されます。カラムには必要な数のセクションをドラッグできます。

コンテンツを入れるためのセクションを追加せずにカラムにコンテンツをドラッグ&ドロップすると、セクションが自動的に作成されます。

任意のカラムから別のカラムにセクションをドラッグすると、そのセクションのコンテンツも一緒に移動します。

#### カラムにセクションを追加するには

- 選択ペインから、[Dashboard Objects (ダッシュボードオブジェクト)] エリアのセクションオブジェクトをカラムにドラッグ&ドロップします。

セクションのドロップ先として適したカラム内の場所に移動すると、カラムが強調表示されます。

### インタラクティブダッシュボードページでセクションを水平に表示する

セクションは、デフォルトでは垂直に整列されます。

#### セクションを水平に表示するには

- セクションの [プロパティ] をクリックし、[Arrange Horizontally (水平に整理)] を選択します。

### インタラクティブダッシュボードページへの変更の保存

いつでも変更を保存することができます。

#### インタラクティブダッシュボードページに変更を保存するには

次のいずれかの操作を実行します。

- [保存] をクリックします。
- ダッシュボードエディターで操作しているページから移動します。

たとえば、別のページを追加または編集した場合、ダッシュボードのプロパティを変更した場合、あるいはプロンプト、フィルター、またはリクエストを修正した場合、変更が保存されます。

## ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示

ダッシュボードとそのコンテンツのセクション全体を、特定の Oracle CRM On Demand Answers リクエストに対して返された結果に基づいて、条件付きで表示することができます。この機能を使用して、ダッシュボードを表示する際にユーザーをガイドすることができます。この方法でユーザーをガイドする方法の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) 『1035ページ』」を参照してください。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードページでコンテンツを条件付きで表示するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。  
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、コンテンツを含むセクションの [プロパティ] をクリックして、[Guided Navigation (ガイド付きナビゲーション)] を選択します。
- 3 [Guided Navigation Properties (ガイド付きナビゲーションのプロパティ)] ダイアログボックスで、選択肢を指定して、参照して [Presentation Catalog (プレゼンテーションカタログ)] からリクエストを選択します。
- 4 [OK] をクリックします。

## インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加

インタラクティブダッシュボードページのガイド付きナビゲーションリンクは、静的または条件付きにすることができます。静的リンクは常に表示されます。条件付きリンクは、結果が特定の基準を満たす場合にのみ表示されます。この機能を使用して、ダッシュボードの表示中にユーザーをガイドすることができます。ガイド付きナビゲーションの詳細は、「[インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) 『1035ページ』」を参照してください。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードページにガイド付きナビゲーションリンクを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。  
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、選択ペインからダッシュボードページのセクションに、ガイド付きナビゲーションリンクオブジェクトをドラッグ&ドロップします。
- 3 リンクの [プロパティ] ボタンをクリックします。

4 ガイド付きナビゲーションリンクのプロパティダイアログボックスで、次の操作を行います。

- リンクを条件付きにする場合は、ソースリクエストの参照オプションで「はい」を選択し、ソースリクエストを指定します。
- リンクプロパティを指定します。

**注：** URL を指定する場合は、フルパスを入力します。

5 「OK」をクリックします。

## インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加

ダッシュボードにテキストリンクまたはイメージリンクを追加して、ユーザーがそのリンクをクリックしたときに実行される動作を指定することができます。たとえば、別の **Web** サイトやダッシュボードに移動したり、ドキュメントを開いたり、アプリケーションを起動したり、ブラウザがサポートするその他のアクションを実行することができます。リンクを使わず、イメージまたはテキストだけを追加することもできます。

**作業前の準備：** インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、「ダッシュボードの管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードページにテキストリンクまたはイメージを追加するには

1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。

2 「ダッシュボードエディター」ページの選択ペインから、ダッシュボードページのセクションにリンクまたはリンクオブジェクトをドラッグ&ドロップします。

3 オブジェクトの「プロパティ」ボタンをクリックします。

「リンクまたはイメージプロパティ」ダイアログボックスが表示されます。

4 選択項目を指定します。

- テキストリンクの場合は、「キャプション」フィールドにテキストを入力します。
- イメージリンクの場合は、「イメージ」フィールドにイメージの名前と場所を入力します。

場所は URL として指定します。次に例を示します。

```
http://imageserver/MyImage.gif  
/DashboardFiles/image.gif
```

イメージがローカルサーバーに保存されていない場合は、URL に「**http://**」を含める必要があります。共有環境で使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。

イメージにキャプションを表示する場合は、[キャプション] フィールドにイメージのキャプションを入力し、[レイアウト] ドロップダウンリストでイメージに対するキャプションの表示位置を選択します。

## 5 ユーザーがテキストまたはイメージをクリックしたときに実行される動作を指定します。

- ユーザーがリンクまたはイメージをクリックしたときにリクエストやダッシュボードを表示するように指定する場合は、移動先としてリクエストまたはダッシュボードを指定し、[参照] ボタンをクリックしてリクエストまたはダッシュボードを選択します。
- Web サイト、ドキュメント、またはプログラムを開くなどの別のアクションが実行されるように指定する場合は、移動先として URL を指定し、移動先オプションに続くフィールドにフルパスを入力します。[ターゲット] エリアで、ユーザーの既存のブラウザウィンドウまたは新しいウィンドウに移動先を表示するかどうかを選択します。

リンクは、ブラウザが解釈可能な URL (Uniform Resource Locator) として定義されます。URL は、Web サイト、ドキュメント、イメージ、FTP サイト、ニュースグループなどを指すことができます。ご使用のブラウザによっても異なりますが、次が有効な URL の例です。

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

リンク可能な各種の内部または外部コンテンツに関する詳細は、以下の表を参照してください。

**注：**企業の管理者は、プレゼンテーションサーバー上に **\DashboardFiles** という名前の仮想ディレクトリを共有ドキュメント用に作成し、同じ名前の共有ネットワークディレクトリにマップすることができます。この仮想ディレクトリにより、適切な権限を持ったユーザーは、このフォルダにファイルを公開したりファイルを参照したりするときに、完全修飾のネットワーク共有名ではなく、相対 URL 名を使用できます。たとえば、**\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc** ではなく、**\DashboardFiles\AnnualReport.doc** のように指定します。

**ヒント：**移動先がユーザーの既存のブラウザウィンドウまたは新規ウィンドウに表示されるかどうかを選択する場合は、次の情報に注意してください。電子メールの送信やプログラムの実行を除くアクションごとに、リンクの表示方法を制御できます。ダッシュボードの表示ペインでアクションを実行する場合は、現在のウィンドウを選択してください。ダッシュボードはアクティブなままですが、バックグラウンドになります。新しいブラウザウィンドウでアクションを行う場合は、新しいウィンドウを選択してください。

**注：**リンクを使わずに、テキストまたはイメージのみを追加する場合は、[移動先] オプションの次のフィールドを空白にしておきます。

## 6 [OK] をクリックします。

次の表は、ダッシュボードエディターを使用したテキストリンクまたはイメージの追加用のリンクオプションを示します。

リンクオプション	コメント
Web サイトまたはドキュメント	<p>サイトまたはドキュメントの URL またはアドレスを指定する必要があります。使用しているブラウザの [アドレス] ボックスまたは [場所] ボックスから送信先のアドレスをコピーして、貼り付けることができます。</p> <p>Web サイトの場合は、イントラネットサイトなど、使用中の Web サーバーに URL があるときは、アドレスの "http://" の部分を省略できます。</p> <p>URL が会社の Web サーバーにある場合は、ファイルの相対アドレスを入力できます。次に例を示します。</p>

リンクオプション	コメント
	<p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
ローカルまたは共有のドキュメント	<p>共有環境で使用するドキュメントは、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブに格納されている必要があります。開くことができるドキュメントの種類の例としては、スプレッドシート（最近の営業報告など）、スライドプレゼンテーション（新しいプロダクトの紹介など）、<b>Microsoft Word</b> ドキュメント（会社の年次報告など）、グラフィックファイル（空港から本社までの地図など）が挙げられます。</p> <p>たとえば、自分専用のドキュメントの場合は、次のように入力します。</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>共有ドキュメントの場合は、<b>UNC</b> 名を指定します。たとえば、次のように入力します。</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
指定したユーザーへの電子メールの送信	<p>次のような <b>mailto</b> URL を指定する必要があります。</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>このリンクを選択すると、[宛先] フィールドにメールアドレスが入力された状態でメールアプリケーションが起動します（ブラウザがメールプログラムの起動を制御します）。</p>
プログラムの実行	<p>共有環境で使用するプログラムの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにプログラムが保存されている必要があります。この機能を使用して、アプリケーションをダウンロードおよび実行することができます（オペレーティングシステムがアプリケーションの起動を制御します）。ユーザーのみが使用する目的で <b>Microsoft Word</b> を起動する場合、サンプルの場所は以下のようになります。</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>共有ドライブにあるマルチユーザーライセンスのプログラムの場合は、場所には <b>UNC</b> 名を指定します。たとえば、次のように指定します。</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
JavaScript を使用したブラウザの更新	<p>次の例を使用するには、使用中のブラウザが <b>JavaScript</b> をサポートしている必要があります。</p> <p><code>javascript&gt;window.location.reload()</code></p> <p>[ターゲット] エリアで、[現在のウィンドウ] オプションを選択します。</p>

## インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加

Oracle CRM On Demand プレゼンテーションカタログフォルダのビューとそのコンテンツ（保存されたリクエストなど）をダッシュボードに追加することができます。たとえば、頻繁に実行するリクエストを1つのフォルダにまとめて保存しておけば、ダッシュボードでそのフォルダを開いて、保存されているリクエストに移動し、リクエストをクリックして実行できます。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードページにプレゼンテーションカタログフォルダのビューを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。  
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。
- 2 選択ペインで、フォルダオブジェクトをダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。
- 3 フォルダの [プロパティ] ボタンをクリックします。  
[フォルダプロパティ] ダイアログボックスが表示されます。
- 4 参照してフォルダを選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [OK] をクリックしてプロパティを保存します。

## プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加

共有フォルダやダッシュボードに保存されているコンテンツ（ダッシュボードプロンプトやレポートなど）を追加することができます。追加するコンテンツは、コンテンツが保存されているプレゼンテーションカタログフォルダ、またはコンテンツが表示されているダッシュボードから取得できます。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードページにプレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。  
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページの選択ペインの [保存したコンテンツ] エリアで、ダッシュボードに追加するコンテンツが含まれているフォルダまたはダッシュボードに移動します。



- 3 追加するコンテンツを選択し、ダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。

プレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツへのショートカットが追加されます。コンテンツが変更された場合は、ダッシュボードページにも変更内容が反映されます。

ダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集](#)『1024ページ』」を参照してください。

## ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理

ユーザーがインタラクティブダッシュボードでレポートをドリルダウンするときに、結果が表示される方法を制御できます。結果は、次の方法のいずれかで表示できます。

- 元のレポートと置き換えて、新しい結果をダッシュボードに直接表示できます。

これはデフォルトの動作です。元のレポートによって占有されたエリアは、新しい結果を表示するために自動的にリサイズされます。

- ダッシュボード全体を新しい結果で置き換えることができます。

この動作はダッシュボードエディターの「ドリル有効」オプションで制御します。このオプションはセクションレベルで設定されます。つまり、セクション内のドリル可能なすべてのレポートに適用されます。ブラウザの「戻る」ボタンをクリックすると、元のレポートまたはダッシュボードに戻ることができます。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、「ダッシュボードの管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### ユーザーがインタラクティブダッシュボードページでドリルダウンするときの結果の表示方法を制御するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)『1014ページ』」を参照してください。

- 2 「ダッシュボードエディター」ページで、セクションの「プロパティ」ボタンをクリックし、必要に応じて「Drill in Place（ドリル有効）」オプションを選択します。

- 新しい結果をダッシュボードに直接表示するには、「ドリル有効」をクリックして選択します。選択すると、このオプションの横にチェックマークが表示されます。これはデフォルトの動作として設定されています。
- ダッシュボードを新しい結果で置き換えるには、「ドリル有効」をクリックしてチェックマークを解除します。

## インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集

プレゼンテーションカタログからダッシュボードに追加された、インタラクティブダッシュボードプロンプトと、レポートのプロパティを編集できます。



**注：**ここで説明されるとおりに、インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティを編集する場合は、作業しているページに行ったその他の変更も保存されます。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードプロンプトのプロパティを編集するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。  
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ダッシュボードプロンプトの [プロパティ] ボタンをクリックして、[修正] をクリックします。  
[ダッシュボードプロンプト] ページが表示されます。
- 3 ダッシュボードプロンプトの内容を変更します。
- 4 [保存] をクリックしてダッシュボードプロンプトを保存します。

### レポートのプロパティを編集するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。  
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、レポートの [プロパティ] ボタンをクリックします。
- 3 修正するプロパティを選択します：
  - 結果の表示  
[セクション] オプションの [埋め込み] を選択する場合、リクエストが自動的に実行され、結果がダッシュボードに直接表示されます。このオプションは、レポートに対してデフォルトで選択されています。  
または、ユーザーがリクエストを実行するためにクリックする必要があるリンクとしてリクエストを表示することを選択できます。また、結果をダッシュボードまたは個別ウィンドウで表示するかどうかを指定できます。
  - レポートリンク  
このオプションは、[レポートリンク] ダイアログボックスを開きます。このダイアログボックスで、レポートとともにダッシュボードページに表示するリンクを選択できます。
  - [ビューの表示]  
このオプションは、**Oracle CRM On Demand Answers** で構築されたレポートのうち利用可能なビューを表示します。表示するビューを選択できます。
  - リクエストの修正

このオプションは、Oracle CRM On Demand Answers の [検索条件] タブを表示します。このタブで、レポートを生成するリクエストを修正できます。

## インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用

Oracle CRM On Demand Answers のダッシュボードエディターの書式設定ダイアログボックスでは、ダッシュボードのビジュアル属性にアクセスして、制御できます。書式設定するオブジェクトによって、ダイアログボックスには、フォント、セル、境界制御、背景色、セルパディングなどの追加の書式設定オプションなどの異なるオプションが表示されます。

水平および垂直アラインメントの選択を表示する場合、これらはワードプロセッサで行端揃えを選択する場合に似ています。垂直アラインメントは、カラムが他のカラムの複数のロウにまたがっていない場合には効果がありません。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードに書式設定を適用するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。

- 2 ダッシュボードエディターページで、カラムまたはセクションの [プロパティ] ボタンをクリックし、カラムのプロパティまたはセクションの書式設定のオプションを選択します。

- 3 [フォント] エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル（太字など）、その他の効果（下線など）を選択します。

**注：**このオプションを使用できない項目もあります。

- 4 [セル] エリアで、アライメントと背景色を設定します。

**注：**水平アライメントでは、テキストデータの最も一般的な行端揃えは [左] です。数値データでは、[右] が最も一般的です。

垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数の行にまたがっていない場合には効果がありません。

- 5 [境界] エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。

**ヒント：**[位置] ドロップダウンリストのそばの最上部の境界、左側の境界または右側の境界をクリックすると、カスタムの境界を選択したり、選択を解除したりできます。

- 6 セル内の余白を設定するには、[Additional Formatting Options（書式関連オプション）] をクリックし、セルの内容の幅と高さ、および内容の上、下、左、右の余白の値を指定します。

値はピクセル単位で指定します。

- 7 Oracle CRM On Demand Answers スタイルシートで指定したスタイルおよびクラス要素を上書きするには、[Custom CSS Style Options（カスタム CSS スタイルオプション）] エリアで選択を行います。

- a 使用する設定をクリックします。

**b** クラス、スタイルまたはスタイルシートの位置を指定します。

**注：**高度なスタイルオプションは、カスケーディングスタイルシートの使用方法を知っているユーザーを対象としています。

**8** [OK] をクリックします。

## ダッシュボードオブジェクトの名前変更

名前が指定されていないインタラクティブダッシュボードのダッシュボードオブジェクトには、セクション 1 やリンク 1 などのデフォルトの名前が割り当てられます。これらのダッシュボードオブジェクトの名前を変更して、わかりやすい名前を割り当てることができます。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

**インタラクティブダッシュボードページのダッシュボードオブジェクトの名前を変更するには**

**1** ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) [1014ページ]」を参照してください。

**2** [ダッシュボードエディター] ページで、ダッシュボードオブジェクトの [名前変更] ボタンをクリックします。

**3** [名前変更] ダイアログボックスで、ダッシュボードオブジェクトの新しい名前を入力します。

**4** [OK] をクリックします。

## ダッシュボードオブジェクトの削除

インタラクティブダッシュボードページからダッシュボードオブジェクトを削除できます。削除するダッシュボードオブジェクトが Oracle CRM On Demand プレゼンテーションカタログで既に保存されている場合、オブジェクトはダッシュボードページからのみ削除されます。プレゼンテーションカタログからは削除されません（適切な権限を持つユーザーは、Oracle CRM On Demand Answers の選択ペインの [カタログ] タブの [管理] をクリックして、プレゼンテーションカタログのコンテンツを編集できます）。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

**インタラクティブダッシュボードページからダッシュボードオブジェクトを削除するには**

**1** ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) [1014ページ]」を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ダッシュボードオブジェクトの [削除] をクリックします。

**注：**任意のカラムを削除すると、削除されたカラムに合わせて同じページのその他のカラムのサイズが自動的に調整されます。

## インタラクティブダッシュボードの **PDF** および印刷オプションの変更

インタラクティブダッシュボードから、PDF 出力のページ設定およびヘッダーとフッターの内容を指定できます。ダッシュボードとビューは、Adobe Acrobat PDF 形式で印刷されます。Adobe PDF を使用して印刷するには、Adobe Reader 6.0 以上が必要です。

ヘッダーとフッターの書式設定は、HTML および PDF 出力に表示されます。

**注：**指定した印刷の選択項目は PDF 出力にのみ適用されます。ローカルプリンタまたはネットワークプリンタで PDF を印刷する場合、ペーパーサイズなどのブラウザで指定した印刷の選択項目が有効になります。

### PDF および印刷オプションを変更するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。

- 2 ワークスペースの上部近くにある [PDF および印刷コントロールのプロパティ] アイコンをクリックします。



[PDF and Print Control (PDF および印刷の制御)] ダイアログボックスが表示されます。

- 3 ページ設定に関する選択事項を指定します。

- 4 ヘッダーまたはフッターを追加するには、次の操作を行います。

**a** 該当するオプションを選択して、[編集] をクリックします。

**b** ダイアログボックスのオプションを使用して、ヘッダーまたはフッターを構成します。

ヘッダーとフッターには、それぞれ最大 3 行まで指定できます。

**c** ヘッダーまたはフッター要素に整形書式設定を適用するには、書式設定ボタンをクリックします。

整形書式設定の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用](#) 『1026ページ』」を参照してください。

**d** [OK] をクリックしてヘッダーまたはフッターを保存します。

- 5 PDF および印刷オプションの変更が終了した後、[OK] をクリックします。

## インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更

ダッシュボード全体のプロパティを設定することができます。使用するスタイルを設定したり、ページを削除したり、ページの順序を変更することができます。ダッシュボードのプロパティを変更すると、使用したページのすべての変更内容が自動的に保存されます。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードの [ダッシュボードのプロパティ] ページにアクセスするには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) [1014ページ]」を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページの上部近くにある [Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] アイコンをクリックします。



[ダッシュボードのプロパティ] ページが表示されます。

### インタラクティブダッシュボードのスタイルの選択

スタイルによって、ダッシュボードおよび結果が表示用に書式設定される方法が制御されます。初期状態では、結果はデフォルトのスタイルを使用して書式設定されます。Oracle CRM On Demand では、選択可能な事前定義されたスタイルが提供されています。

### インタラクティブダッシュボードのスタイルを選択するには

- [Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] ページの [General Properties (一般プロパティ)] エリアで、[Style (スタイル)] ドロップダウンリストから使用するスタイルを選択します。

### インタラクティブダッシュボードの説明の追加

説明は保存されますが、ダッシュボードには表示されません。

### インタラクティブダッシュボードの説明を追加するには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [概要] ボックスにダッシュボードの説明を入力します。

## インタラクティブダッシュボードページの名前変更、削除、並べ替え、および非表示

このトピックでは、ダッシュボードページの名前変更、削除、並べ替えを行い、非表示にする手順について説明します。[ **Dashboard Properties** (ダッシュボードのプロパティ) ] ページの [ **Dashboard Pages** (ダッシュボードページ) ] エリアには、ダッシュボードのページが表示されます。ページは、タブと同じ順序で表示されます。

ダッシュボードの名前を変更する場合、以前の名前へのユーザーの参照を保持することができます。プレゼンテーションカタログ内の名前を変更したダッシュボードをポイントするショートカットが、以前の名前で作成されます。

ダッシュボードページを操作するときに、変更が完了するまでユーザーから見えないようにすることができます。

**注意：** [キャンセル] をクリックして、次の手順で説明するアクションを元に戻すことはできません。

### インタラクティブダッシュボードページの名前を変更するには

- [ **Dashboard Properties** (ダッシュボードのプロパティ) ] ページの [ **Dashboard Pages** (ダッシュボードページ) ] セクションで、[名前変更] アイコンをクリックして、[ **Rename Item** (項目の名前変更) ] ページを開いて、そのページに表示される手順に従います。

### インタラクティブダッシュボードページを削除するには

- [ **Dashboard Properties** (ダッシュボードのプロパティ) ] ページの [ **Dashboard Pages** (ダッシュボードページ) ] セクションで、[削除] アイコンをクリックして、プロンプトが表示されたら削除を確認します。

### インタラクティブダッシュボードページを並べ替えるには

- リストのダッシュボードページを上に移動するには、[ **Dashboard Properties** (ダッシュボードのプロパティ) ] ページの [ **Dashboard Pages** (ダッシュボードページ) ] セクションにある、ページの上矢印をクリックします。  
ダッシュボードで、ページのタブが左に移動します。
- リストのダッシュボードページを下に移動するには、[ **Dashboard Properties** (ダッシュボードのプロパティ) ] ページの [ **Dashboard Pages** (ダッシュボードページ) ] セクションにある、ページの下矢印をクリックします。  
ダッシュボードで、ページのタブが右に移動します。

### インタラクティブダッシュボードページを非表示にするには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションで、ページの [ページの非表示] チェックボックスをオンにします。

現在ページを表示している場合、ページは表示されたままになります。

**注：**ダッシュボードページの権限を変更することはできません。[ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションにある [セキュリティ] アイコンは、無効になっています。

### インタラクティブダッシュボードに表示される通貨を変更するには

- 通貨メニューを選択し、レポートに対する新しい通貨を選択します。

この機能を使用するには、ダッシュボードに [ **Company Active Currencies** (企業のアクティブ通貨) ] 組み込みダッシュボードプロンプトを含める必要があります。ダッシュボードプロンプトなどの組み込みコンテンツのダッシ

ダッシュボードへの追加の詳細については、「[インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#)『1031ページ』」を参照してください。この組み込みダッシュボードプロンプトを追加した後に、通貨メニューを選択し、レポートに対する新しい通貨を選択します。ダッシュボードのすべての通貨フィールドが更新され、選択された通貨が表示されます。通貨のリストは、為替レートが定義されている通貨に限定されています。

## インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成

ダッシュボードプロンプトは、埋め込みリクエストの結果をフィルター処理し、プロンプトの条件に一致する結果だけを表示します。ダッシュボードに埋め込まれたすべてのリクエスト、または特定のダッシュボードページだけのリクエストをフィルター対象とすることができます。

ダッシュボードプロンプトのカラムと演算子を選択し、ダッシュボードにプロンプトを表示する方法を指定し、次に、ユーザーが値を選択する方法を指定します。ユーザーの選択内容により、ダッシュボードまたはダッシュボードページに埋め込まれるレポートの内容が決まります。プロンプトでフィルター処理する各リクエスト、ダッシュボードプロンプトに含まれるすべてのカラムは、プロジェクトリストまたはフィルター、あるいはその両方に含まれている必要があります。リクエストのカラムにフィルターセットがあるか、または、フィルター条件が「プロンプトされる」に設定されていることも必要です。プロンプトに含まれるカラムのうちリクエストに含まれないものでは、そのリクエストはフィルター処理されません。

ダッシュボードプロンプトに複数のカラムを含めた場合は、以降の選択でユーザーの選択肢を制約することができます。たとえば、1つのカラムが地域でフィルター処理し、次のカラムが地区でフィルター処理する場合を考えます。「地区」の「制約条件」チェックボックスをオンにすると、ユーザーが選択した「地域」と一致する地区だけを表示するように「地区」カラムを制約できます。ユーザーが「地域」プロンプトから東部地域を選択した場合は、東部地域だけに含まれる地区が「地区」プロンプトに表示されます。

**注：**制約されたカラムは、プロンプトのその他のすべてのカラムにより制約されます。たとえば、プロンプトに「年」、「地域」、および「地区」のカラムが含まれるときに、「地区」で「制約条件」がオンになっている場合は、「地区」に表示される値は、「地域」または「年」に入力された値により制限されます。

ダッシュボードプロンプトでプレゼンテーション変数を宣言した場合は、その変数をレポートのさまざまな領域で参照することもできます。ダッシュボードプロンプトに入力された値は、ダッシュボードに表示されるリクエストの結果に（プレゼンテーション変数を使用して）表示できます。

ダッシュボードプロンプトを作成したら、共有フォルダに保存します。保存したダッシュボードプロンプトはダッシュボードに追加できるようになります。

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、「ダッシュボードの管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

### インタラクティブダッシュボードのプロンプトを作成するには

- 1 「レポート」タブをクリックします。
- 2 「分析をデザイン」リンクをクリックします。  
Oracle CRM On Demand Answers が別のウィンドウに表示されます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answers ウィンドウで任意のサブジェクトエリアをクリックし、セクション上部の「新規ダッシュボードのプロンプト」アイコンをクリックします。  
サブジェクトエリアのリストが表示されます。



- 4** サブジェクトエリアのリストから、フィルターとして使用するカラムが含まれるサブジェクトエリアを選択します。  
[ダッシュボードプロンプト] ページが表示されます。

**注：**カラムが、埋め込みリクエストのカラムフィルタープロンプトにも含まれている場合は、ダッシュボードプロンプトがその埋め込みリクエストをフィルター処理するように、[フィルターの作成と編集] ダイアログボックスでその値をフィルターに設定する必要があります。値を[プロンプトされる]に設定すると、現在のカラムの事前フィルター処理は行われません。ダッシュボードプロンプトのすべてのカラムは、同じサブジェクトエリアのものであることが必要です。さらに、ダッシュボードプロンプトでフィルター処理する埋め込みリクエストに含まれていることも必要です。

- 5** [ダッシュボードプロンプト] ページの[有効範囲] ドロップダウンリストで、ダッシュボードプロンプトをダッシュボード全体に適用するのか、ダッシュボードページに適用するのかを指定します。
- 6** ダッシュボードプロンプトでフィルターとして使用するカラムを選択するには、選択ペインでカラム名を選択します。  
ダッシュボードプロンプトには複数のカラムを追加できます。プロンプトからカラムを削除するには、そのカラムの[削除]をクリックします。

**注：**ダッシュボードプロンプトに追加するカラムの数がパフォーマンスに影響を与えることがあります。たとえば、ドロップダウンリストに値を表示するカラムの場合、**Oracle CRM On Demand** サーバーはリストに値を挿入する必要があります。カラムの数を 9 以下に制限することをお勧めします。

- 7** 次のオプションを選択します。
- a** 式の編集ボタンをクリックし、列式の編集ダイアログボックスを表示します。このダイアログボックスでカラムの式を変更できます。
  - b** 使用する演算子を[演算子] ドロップダウンリストから選択します。
  - c** 制御のタイプを選択し、ユーザーがフィルターの値を選択する方法を指定します。  
選択肢として、カレンダー、ドロップダウンリスト、または複数選択リストからの値の選択と、編集ボックスへの入力があります。
  - d** ドロップダウンリストを選択する場合は、次の操作を行います。
    - [表示] リストで、ドロップダウンリストに表示する値を指定します（すべての値を表示したり、SQL 文を作成して特定の値のみを表示することができます）。
    - 直前のカラムからのユーザーの選択に応じてカラムの選択肢を制約するには、[制約条件] チェックボックスをオンにします。
  - e** [デフォルト設定] リストで最初に表示される値を選択します。  
レポートのデフォルト値、すべての選択肢、または特定の値を表示できます。特定の値を選択すると、値を入力できるフィールドが表示されます。
  - f** 変数の設定リストでは、プレゼンテーション変数を使用して、ダッシュボードプロンプトの変数を入力するかどうかを選択できます。  
このプロンプトの変数名を宣言しない場合は、[なし]を選択します。  
プレゼンテーション変数を選択してこのプロンプトの変数を宣言すると、変数名を宣言するための追加のフィールドが表示されます。



たとえば、ドロップダウンリストから「プレゼン」を選択した場合は、**myFavoriteRegion** と入力し、これをプレゼンテーション変数として宣言することもできます。ここで宣言した変数は、ダッシュボードで表示するときにリクエストで参照できます。

- 9 フィルターラベルに使用する名前を「ラベル」ボックスに入力します。  
「ラベル」ボックスを空のままにすると、カラムラベルがフィルターラベルとして使用されます。
- 8 プロンプトのカラムを並べ替えるには、上向き矢印と下向き矢印をクリックします。  
カラムの並べ替えによって、選択肢を表示する順序が制御されます。
- 9 選択したプロンプトと後続のすべてのプロンプトがフィルター内で改行されて表示されるようにするには、「グループ」リストで該当するボックスをクリックします。
- 10 ダッシュボードでのプロンプトの表示をプレビューするには、「プレビュー」をクリックします（利用可能な場合）。

#### インタラクティブダッシュボードのプロンプトを保存するには

- 1 ダッシュボードプロンプトの作成が完了したら、「保存」をクリックします。
- 2 「フォルダの選択」ダイアログボックスで、ダッシュボードプロンプトを共有フォルダに保存し、ダッシュボードプロンプトにわかりやすい名前を指定します。  
ダッシュボードプロンプトがダッシュボード全体のものか、またはダッシュボードページのものかを名前で示すこともできます。  
**注：**ダッシュボードプロンプトを個人フォルダに保存した場合、共有フォルダに移動するまでは、ダッシュボードにプロンプトを追加できません。
- 3 （オプション）「説明」ボックスに説明を入力します。

#### インタラクティブダッシュボードのプロンプトを編集するには

- 1 「レポート」タブをクリックします。
- 2 「分析をデザイン」リンクをクリックします。  
Oracle CRM On Demand Answers が別のウィンドウに表示されます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answers ウィンドウで「オープン分析」リンクをクリックし、プロンプトを保存したフォルダでプロンプトを検索します。
- 4 ダッシュボードプロンプトをクリックして編集します。

#### プロンプトをインタラクティブダッシュボードまたはダッシュボードページに追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『1014ページ』」を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページの選択ペインの [保存したコンテンツ] エリアで、追加するダッシュボードプロンプトが含まれるフォルダに移動します。
- 3 ダッシュボードプロンプトをダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。

ダッシュボードプロンプトの範囲が [ダッシュボード] に設定されている場合は、ダッシュボードプロンプトがダッシュボードのすべてのページに適用されますが、すべてのダッシュボードページに表示されるわけではありません。ダッシュボードプロンプトの範囲が [ページ] に設定されている場合は、ダッシュボードプロンプトは、それを追加したページにだけ適用されます。ダッシュボードプロンプトの範囲が [ダッシュボード] に設定されている場合は、ダッシュボードレベルのプロンプトで選択した値によって、ページレベルのダッシュボードプロンプトの値が上書きされます。

## インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更

**作業前の準備：**インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

**インタラクティブダッシュボードの名前または説明を変更するには**

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [ダッシュボード] ページで、[ダッシュボードの管理] リンクをクリックします。
- 3 [ダッシュボードの管理] ページで、変更するダッシュボードの編集リンクをクリックします。
- 4 [ダッシュボードエディター] ページで、必要に応じて名前または説明を変更して、[保存] をクリックします。

## ダッシュボードの表示

Oracle CRM On Demand では、ビジネスエリアにレポートをグループ化できる組み込みダッシュボードが提供されます。また、[ダッシュボードの管理] 権限を持つ役割が割り当てられているユーザーは、インタラクティブダッシュボードを作成できます。

このトピックでは、組み込みのインタラクティブダッシュボードの表示方法について説明します。

**注：**ダッシュボード上に特定のレポートを表示できない役割の場合、またはレポートがダッシュボードに追加された後で削除された場合は、そのレポートを表示するダッシュボードにエラーメッセージが表示されます。

**ダッシュボードを表示するには**

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。

2 [ダッシュボードを選択] ドロップダウンリストで、表示するダッシュボードを選択します。

3 [表示] をクリックします。

ダッシュボードが表示されます。

#### 関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [ダッシュボードの管理](#) 『1013ページ』

## インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて

ガイド付きナビゲーションを使用すると、レポートから取得された結果の調査をガイドすることによって、ユーザーがビジネスに関する問題を理解し、取るべき適切なアクションを決定することを支援することができます。ガイド付きナビゲーションが業界または組織の一般的なシナリオとガイドラインに基づいている場合、ユーザーは関連した結果セット、別のダッシュボード、または URL に移動して、関連する問題を表示および分析することができます。ガイド付きナビゲーションは、**Oracle CRM On Demand Answers** のダッシュボードエディターを使用して指定されます。

ガイド付きナビゲーションには次の 3 つのタイプがあります。

- 静的リンクを使用したガイド付きナビゲーション。リクエスト用に指定された場合、ダッシュボード上の結果には常に別のリクエスト、ダッシュボード、または URL へのリンクが含まれます。たとえば、顧客満足度のギャップトレンドを示すレポートは、製品ライン別の顧客満足度を示すレポートへのリンクとともに表示されます。
- 条件付きリンクを使用したガイド付きナビゲーション。リクエスト用に指定すると、結果が一定の検索条件を満たした場合にのみ、別のリクエスト、ダッシュボード、または URL へのリンクが表示されます。たとえば、オープンしている重要なサービスリクエストの数が一定のしきい値を超えた場合、結果セットに従業員別の顧客満足度を示すレポートへのリンクを含ませることができます。
- 条件付きセクションを使用したガイド付きナビゲーション。特定のリクエストに対して返された結果に基づいて、ダッシュボードの全セクションを表示できます。たとえば、結果によって先週の売上が **15%**以上減ったことが示された場合、関連するレポートとツールへのリンクが含まれているダッシュボードのセクションを表示できます。

静的リンクの表示は、通常ダッシュボードのレンダリング時間に影響を与えません。多数の条件付きリンクまたはセクションの表示は、ダッシュボードのレンダリング時間に影響を与えます。ダッシュボードエディターの詳細は、「[インタラクティブダッシュボードページのコンテンツの追加と表示](#) 『1016ページ の"[インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示](#)"参照』」を参照してください。

## サブジェクトエリアの使用上の注意

ここでは、日時サブジェクトエリアおよび目標期間について説明します。

## 日時サブジェクトエリア

レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーに基づくことがあります。たとえば、企業の会計年度は各暦年の 6 月 1 日に始まることもあります。Oracle CRM On Demand で会計カレンダー年の方法を企業が最近変更した場合は、複数年にまたがる時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーの方法に基づいているレポートのデータは、新しい会計カレンダーの方法を使用するデータと連携できません。

## 目標期間

年次の目標情報を含むレポートは、年の最終月を使用しますが、目標画面では、レポートとは異なり、年度に目標期間の開始月が表示されます。たとえば、目標期間が 2009 年 11 月から 2010 年 1 月までの場合、目標画面の年度は 2009 年、レポートの年度は 2010 年として表示されます。

# 索引

---

[  
[MDF リクエストホームページ] の使用 - 383  
[オーダーホームページ] の使用 - 551  
[お気に入りのレコード] ページ - 78  
[お気に入りリスト] ページ - 91  
[カレンダー設定] ページ - 150  
[キャンペーンホームページ] の使用 - 159  
[コースホームページ] の使用 - 421  
[コール詳細] ページ、[ボイスメール詳細] ページ、[電子メール詳細] ページ - 343  
[コミュニケーションホームページ] の使用 - 320  
[サービスリクエストホームページ] の使用 - 301  
[サンプルトランザクションホームページ] の使用 - 490  
[サンプルロットホームページ] の使用 - 527  
[サンプル免責条項ホームページ] の使用 - 531  
[パートナーホームページ] の使用 - 346  
[ビジネス計画ホームページ] の使用 - 277  
[ブローカープロフィールホームページ] の使用 - 628  
[メッセージプランホームページ] の使用 - 537  
[メッセージプラン項目ホームページ] の使用 - 543  
[メッセージプラン項目関係ホームページ] の使用 - 547  
[メモ] ページ (リスト) - 101  
[メモ編集] ページ - 100  
[リストを表示] ページ - 90  
[リスト管理] ページ - 90  
[医学教育イベントホームページ] の使用 - 463  
[解決策ホームページ] の使用 - 310  
[割当ホームページ] の使用 - 522  
[関連パーティホームページ] の使用 - 617  
[金融トランザクションホームページ] の使用 - 592  
[金融口座ホームページ] の使用 - 572  
[金融口座保有状況ホームページ] の使用 - 579  
[金融口座名義人ホームページ] の使用 - 576  
[金融製品ホームページ] の使用 - 588  
[計画取引先ホームページ] の使用 - 288  
[計画商談ホームページ] の使用 - 295  
[計画担当者ホームページ] の使用 - 292  
[見込み客ホームページ] の使用 - 170

[高度な検索] の使用 - 58  
[在庫期間ホームページ] の使用 - 474  
[財務計画ホームページ] の使用 - 583  
[試験ホームページ] の使用 - 430  
[資金ホームページ] の使用 - 409  
[自動車ディーラーホームページ] の使用 - 633  
[車両ホームページ] の使用 - 639  
[取引交渉登録ホームページ] の使用 - 369  
[取引先ホームページ] の使用 - 189  
[住所ホームページ] の使用 - 259  
[商談ホームページ] の使用 - 229  
[申込書類ホームページ] の使用 - 360  
[世帯ホームページ] の使用 - 558  
[請求ホームページ] の使用 - 602  
[損傷ホームページ] の使用 - 611  
[担当者の都道府県免許ホームページ] の使用 - 468  
[担当者ホームページ] の使用 - 210  
[添付資料リスト] ページ - 109  
[特別価格リクエストホームページ] の使用 - 393  
[認定ホームページ] の使用 - 448  
[認定レベルホームページ] の使用 - 439  
[売上予想ホームページ] の使用 - 246  
[紛失および発見] サンプルトランザクションの作成 - 498  
[保険証券ホームページ] の使用 - 621  
[保険不動産ホームページ] の使用 - 615  
[保険保有者ホームページ] の使用 - 625  
[補償内容ホームページ] の使用 - 608  
[目標ホームページ] の使用 - 283  
[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について - 659

## A

Answers の概要 (カスタムレポート) - 735

## C

Case ステートメント - 999

## F

Financial Transactions (金融トランザクション) - 592

## I

Insurance Properties (保険対象物) - 614

Involved Parties (関係者) - 617

## M

Mail Merge for Word でのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成 - 699

Mail Merge for Word の On Demand Integration ツールバーについて - 696

Mail Merge for Word のテンプレートのダウンロード - 697

Mail Merge for Word のテンプレートの作成 - 698

Mail Merge for Word の使用 - 696  
MDF リクエスト - 382  
MDF リクエストに対する請求の拒否 - 390  
MDF リクエストに対する請求の承認 - 390  
MDF リクエストに対する請求の提出 - 389  
MDF リクエストのフィールド - 391  
MDF リクエストのリコール - 386  
MDF リクエストの管理 - 385  
MDF リクエストの拒否 - 387  
MDF リクエストの取消 - 389  
MDF リクエストの承認 - 388  
MDF リクエストの戻し - 387  
MDF リクエスト履歴分析サブジェクトエリア - 779  
Microsoft Outlook および Lotus Notes からの電子メ  
ールの追加 - 688  
**O**  
Offline Client からのレコードのアップロード - 687  
Offline Client のインストール - 682  
Offline Client の管理について - 684  
Offline Client の使用 - 680  
Offline Client の設定 - 683  
Offline Client へのレコードのダウンロード - 685  
Offline Client へのレコードの追加と更新 - 687  
Offline Client を使用した競合の解決について - 688  
On Demand ウィジェットについて - 674  
Oracle Contact On Demand について - 317  
Oracle Contact On Demand の管理 - 322  
Oracle CRM On Demand Answers のカスタム会計カ  
レンダーについて - 723  
Oracle CRM On Demand Integration for Office の使  
用 - 695  
Oracle CRM On Demand セッション時間について -  
126  
Oracle CRM On Demand のコンカレントセッション  
について - 126  
Oracle CRM On Demand のサービス情報の表示 -  
123  
Oracle CRM On Demand のシステム要件 - 127  
Oracle CRM On Demand のリリースノート - 127  
Oracle CRM On Demand の各ページについての概要  
- 30  
Oracle CRM On Demand の終了 - 128  
Oracle への問い合わせ - 127  
**P**  
PRM とハイテクの管理 - 345  
Producer Success Model での保険見込み客からクラ  
イアントへの変換のプロセス - 600

**R**  
Reports and Analysis for Excel によるレポートの作  
成について - 701  
Reports and Analysis for Excel テンプレートのダウ  
ンロード - 701  
Reports and Analysis for Excel の On Demand  
Integration ツールバーについて - 700  
Reports and Analysis for Excel の使用 - 700  
Reports and Analysis for Excel を使用したレポート  
の作成 - 702  
RSS フィードアプレットの使用 - 37  
**S**  
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) に  
ついて - 705  
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の  
Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバー  
について - 705  
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の  
ダウンロード - 706  
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の  
使用 - 705  
Set操作を使用した複数レポートの結果の結合 - 910  
**あ**  
アクションバーでのレコードの検索 - 57  
アクションバーの表示または非表示 - 33  
アクションバーレイアウトの変更 - 670  
アセスメントスクリプトの使用 - 111  
アセスメントレポートサブジェクトエリア - 831  
アプリケーションのパーソナライズ - 651  
アポイントのスケジューリング - 146  
イメージプロンプトの追加 - 960  
インターフェイスについて - 26  
インタラクティブダッシュボードの PDF および印刷  
オプションの変更 - 1028  
インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビ  
ゲーションについて - 1035  
インタラクティブダッシュボードのプロパティの変  
更 - 1029  
インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作  
成 - 1031  
インタラクティブダッシュボードの作成 - 1014  
インタラクティブダッシュボードの名前または説明  
の変更 - 1034  
インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポ  
ートのプロパティの編集 - 1024  
インタラクティブダッシュボードページの外観の管  
理 - 1017

- インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加 - 1019
- インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示 - 1016
- インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加 - 1020
- インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加 - 1023
- インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用 - 1026
- インタラクティブダッシュボードへのページの追加 - 1015
- エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス - 599
- エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス - 598
- エージェントの監視 - 338
- エクスポートリクエストの表示 - 672
- エンドユーザーへのサンプルの割り当て - 525
- オーダー - 550
- オーダーのフィールド - 555
- オーダーの管理 - 552
- オフラインで利用できるレコード - 681
- お気に入りリストウィジェットの埋め込み - 675
- カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア - 848
- カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア - 842
- カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア - 846
- カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア - 844
- カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア - 850
- カスタムカレンダービューの追加 - 151
- カスタムフィールドのレポートへの追加 - 885
- カスタムレポートの公開 - 962
- カラムの並べ替え - 908
- カラムのプロパティの編集 - 893
- カラムフィルタープロンプトの追加 - 958
- カラムへのフィルターの追加 - 885
- カラム式の設定 - 904
- カレンダー/活動の管理プロセス - 188
- カレンダーおよび活動 - 129
- カレンダーおよび活動の管理 - 131
- カレンダーの共有 - 150
- カレンダーの設定 - 670
- カレンダーの日時関数 - 989
- カレンダーページの使用 - 129
- キーワード検索について - 54
- キーワード検索のデフォルトの検索フィールド - 55
- 客先への訪問（セールスコール）の追跡 - 138
- キャンペーン - 158
- キャンペーンのクローズ - 163
- キャンペーンの管理 - 161
- キャンペーンの効果の測定 - 164
- キャンペーンの処理プロセス - 157
- キャンペーンの担当者の設定 - 162
- キャンペーンフィールド - 164
- キャンペーンへの応答の記録 - 163
- キャンペーンレポートサブジェクトエリア - 838
- キャンペーン応答履歴分析サブジェクトエリア - 764
- キャンペーン履歴分析サブジェクトエリア - 763
- 共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定 - 726
- グループタスクリストの表示 - 151
- ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示 - 938
- 結果へのナレーティブテキストの追加 - 950
- 結果へのマークアップテキストの追加 - 944
- コース - 420
- コースおよび認定レベルと試験との関連付け - 433
- コースのフィールド - 426
- コースの管理 - 423
- コースへの登録 - 425
- コース登録のフィールド - 429
- コース登録レコードの更新 - 426
- コールセンターの管理 - 319
- コールバックの処理（Web および電話） - 330
- コールへのサンプルリクエスト情報のリンク - 509
- コールへのプロモーションアイテム情報のリンク - 507
- コールへの出席者の追加 - 502
- コールへの製品詳細情報のリンク - 503
- コールへの提供サンプル情報のリンク - 505
- コール活動履歴分析サブジェクトエリア - 761
- コール詳細情報のテンプレートとしての保存 - 510
- コミュニケーション - 316
- コミュニケーションの活動リストページ（Oracle Contact On Demand） - 340
- コミュニケーション活動のまとめ - 334
- コミュニケーション活動フィールド（Oracle Contact On Demand） - 341



## さ

- サービスとコミュニケーション - 299
- サービスとコミュニケーションの管理 - 299
- サービスリクエスト - 301
- サービスリクエストスクリプトの使用 - 305
- サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化 - 642
- サービスリクエストのエスカレート - 306
- サービスリクエストのクローズプロセス - 300
- サービスリクエストの解決プロセス - 300
- サービスリクエストの割当 - 304
- サービスリクエストの管理 - 303
- サービスリクエストの管理のプロセス - 599
- サービスリクエストの作業プロセス - 300
- サービスリクエストの作成プロセス - 299
- サービスリクエストフィールド - 307
- サービスリクエストへの解決策の追加 - 305
- サービスリクエストレポートサブジェクトエリア - 876
- サービスリクエスト履歴分析サブジェクトエリア - 797
- サインイン活動の確認 - 663
- サブジェクトエリアの使用上の注意 - 1035
- サンプルトランザクション - 490
- サンプルトランザクションとサンプル在庫の関係について - 513
- サンプルトランザクションのフィールド - 515
- サンプルトランザクションの管理 - 492
- サンプルトランザクションの調整 - 496
- サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加 - 499
- サンプルの管理 - 471
- サンプルロット - 527
- サンプルロットのフィールド - 529
- サンプルロットの管理 - 529
- サンプル活動の監視 - 514
- サンプル在庫 - 482
- サンプル在庫のフィールド - 485
- サンプル在庫の管理 - 483
- サンプル在庫の受取りの通知 - 484
- サンプル在庫の累積合計の計算 - 483
- サンプル振替の一部受取りの通知 - 495
- サンプル振替の完全受取りの通知 - 494
- サンプル振替の作成 - 493
- サンプル免責条項 - 531
- サンプル免責条項のフィールド - 534
- サンプル免責条項の管理 - 532
- サンプル免責条項の有効化 - 533
- システム関数 - 998
- シンプルリストウィジェットの埋め込み - 677
- スクロールティッカーでの結果の表示 - 953
- ステップ 1: 条件の定義 - 884
- ステップ 2: レイアウトの作成 - 911
- ステップ 3: プロンプトの定義 (オプション) - 957
- ステップ 4: レポートのレビュー - 961
- セールス - 185
- セールスコール時のサンプルの提供 - 500
- セールスステージ履歴分析サブジェクトエリア - 796
- セールスと予算の計画のプロセス - 599
- セールスプロセスコーチへのアクセス - 233
- セールスユーザーの売上予想の管理プロセス - 188
- セキュリティに関する質問の設定 - 664
- セグメントのアップロード - 709
- セグメントのエクスポート - 710
- セグメントの作成 - 707
- 世帯員の追跡 - 561
- セッション変数 - 1001
- 選択したレコードへのレコードのリンク - 70
- た
- ターゲット検索について - 45
- タスクを完了とマーク - 137
- ダッシュボード - 1011
- ダッシュボードエディターへの移動 - 1014
- ダッシュボードオブジェクトの削除 - 1027
- ダッシュボードオブジェクトの名前変更 - 1027
- ダッシュボードの管理 - 1013
- ダッシュボードの表示 - 1034
- ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示 - 1019
- タブの表示 - 667
- 担当者の関心事の追跡 - 220
- チームの売上予想の管理 - 254
- チームメンバーでの商談売上の分割 - 241
- チャートでの結果の表示 - 916
- チャネル計画の実行のプロセス - 598
- データ&統合ツールへのアクセス - 671
- データアクセス、レコード共有、およびレコード所有権について - 39
- データがないことをユーザーに警告する - 956
- テーマの設定 - 660
- テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可 - 667
- デフォルトカレンダービューの設定 - 150
- デフォルトの検索レコードタイプの設定 - 660
- トランザクション項目 - 518



トランザクション項目のサンプルの変更 - 518  
トランザクション項目のサンプルロットの変更 - 519

トランザクション項目のフィールド - 519  
トランザクション項目の管理 - 518

## は

パーソナライズコンテンツ配信 - 535  
パーソナライズコンテンツ配信レポートサブジェクト  
エリア - 872

パートナー - 346

パートナーに認定を表示 - 452

パートナーフィールド - 350

パートナープログラム - 352

パートナープログラムのフィールド - 358

パートナープログラムの管理 - 354

パートナープログラムの作成 - 355

パートナープログラムの削除 - 358

パートナープログラムホームページの使用 - 352

パートナープログラムメンバーの管理 - 355

パートナープログラムメンバーの作成 - 355

パートナープログラムメンバーの削除 - 356

パートナープログラムメンバー状態の変更 - 356

パートナーへのコースの表示 - 425

パートナーへの試験の表示 - 434

パートナーへの認定レベルの表示 - 443

パートナーレポートサブジェクトエリア - 870

パートナー関係管理とハイテク - 345

パートナー取引先の管理 - 348

パートナー取引先の検索 - 350

パートナー取引先の削除 - 350

パートナー取引先の有効化と無効化 - 349

パートナー取引先への取引先の変換 - 349

パートナー履歴分析サブジェクトエリア - 790

パイプラインの分析 - 238

パイプライン履歴分析サブジェクトエリア - 792

はじめに - 23, 24

パスワードの変更 - 664

凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加 - 946

ビジネス計画 - 273, 277

ビジネス計画のフィールド - 281

ビジネス計画の管理 - 279

ビジネス計画へのレコードのリンク - 280

ビジネス計画レポートサブジェクトエリア - 836

ピボット表での結果の表示 - 929

ビューの選択ビューを使用した、ユーザーによる特  
定ビューの選択 - 948

ファンネルチャートでの結果の表示 - 949

フィルター条件について - 48

フィルター値について - 53

ブックセクタの使用 - 65

ブラウザセッションでのコミュニケーションツール  
バーの無効化 - 329

プレゼンテーションカタログに保存されたコンテン  
ツのインタラクティブダッシュボードページへの  
追加 - 1023

ブローカープロファイル - 628

ブローカープロファイルのフィールド - 630

ブローカープロファイルの管理 - 630

プログラムメンバーのフィールド - 357

ページに表示される情報の印刷 - 123

ボイスメールメッセージの処理 - 331

ポートフォリオ - 564

ポートフォリオサブ取引先の指定 - 567

ポートフォリオ口座のフィールド - 568

ポートフォリオ口座のリンク - 196

ポートフォリオ口座の管理 - 566

ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡 - 567

ポートフォリオ口座ホームページの使用 - 564

ポートフォリオ履歴分析サブジェクトエリア - 793

ホームページ (個人) - 33

ホームページレイアウトの変更 - 669

## ま

マーケティング - 157

マーケティングの管理 - 157

メインレコードからリンクされたレコードの更新 - 77

メッセージセンターウィジェットの埋め込み - 675

メッセージセンターの使用 - 36

メッセージプラン - 536

メッセージプランのフィールド - 540

メッセージプランの管理 - 538

メッセージプランへのブックの追加 - 539

メッセージプラン項目 - 542

メッセージプラン項目のフィールド - 545

メッセージプラン項目の管理 - 544

メッセージプラン項目の追加 - 539

メッセージプラン項目関係 - 547

メッセージプラン項目関係のフィールド - 549

メッセージプラン項目関係の管理 - 549

メッセージプラン項目関係の追加 - 545

メッセージ応答の調整 - 145

メモのリストの使用 - 102

メモの追加 - 99

メモの登録 - 102

## や

- やりとり履歴の表示 - 338
- ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理 - 1024
- ユーザーサインイン ID の取得またはパスワードのリセット - 124
- ユーザーのプロファイル設定について - 658

## ら

- ライフサイエンス - 459
- ライフサイエンスプロセス - 459
- リストの使用 - 78
- リストのフィルター処理 - 88
- リストのレコードのエクスポート - 92
- リストのレコードのカウント - 91
- リストの作成と編集 - 83
- リストページでのレコードの検索 - 62
- リテラルの表し方 - 965
- ルックアップウィンドウでのレコードの検索 - 62
- レコードの共有（チーム） - 94
- レコードのグループの更新 - 97
- レコードのコピー - 66
- レコードのプライマリカスタムブックの変更 - 96
- レコードのプレビュー - 66
- レコードのマージ - 98
- レコードのロックについて - 67
- レコードの監査証跡の表示 - 117
- レコードの検索 - 45
- レコードの作成 - 42
- レコードの削除/復元 - 112
- レコードの使用 - 38
- レコードの所有権の移動 - 93
- レコードの詳細の更新 - 68
- レコードプレビューモードの設定 - 661
- レコードへのファイルと URL の添付 - 106
- レコード作成時の重複について - 118
- レポート - 711
- レポートウィジェットの埋め込み - 676
- レポートデータの確認 - 728
- レポートでの住所の使用について - 909
- レポートの外観の変更 - 880
- レポートのコピーと移動 - 734
- レポートのサブジェクトエリアについて - 740
- レポートのダウンロード - 731
- レポートのパフォーマンスについて - 1003
- レポートの印刷 - 728
- レポートの管理 - 724
- レポートの削除 - 732

- レポートの実行 - 729
- レポートの制限について - 736
- レポートの名前変更 - 733
- レポートフォルダの設定 - 724
- レポートへのカラムの追加 - 884
- レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする - 947

## 漢字

- 委任ユーザーの追加 - 666
- 委任情報の確認 - 665
- 医学教育 - 462
- 医学教育イベントのフィールド - 466
- 医学教育イベントの管理 - 465
- 医学教育イベントへの招待者の追跡 - 465
- 医学教育イベント履歴分析サブジェクトエリア - 781
- 演算子 - 998
- 解決済みサービスリクエストのクローズ - 306
- 解決策 - 308
- 解決策の確認 - 313
- 解決策の管理 - 312
- 解決策の管理について - 309
- 解決策の承認と公開 - 314
- 解決策の評価 - 314
- 解決策フィールド - 315
- 解決策へのブックの追加 - 315
- 割当 - 522
- 割当のサンプルの変更 - 525
- 割当のフィールド - 525
- 割当の管理 - 524
- 活動アセスメントスクリプトの使用 - 152
- 活動に対して推奨されるメッセージプランの確認 - 539
- 活動の更新 - 133
- 活動の作成 - 132
- 活動の表示 - 132
- 活動フィールド - 152
- 活動リストの使用 - 133
- 活動レポートサブジェクトエリア - 817
- 活動履歴分析サブジェクトエリア - 757
- 監査証跡フィールドの表示 - 662
- 関係パーティのフィールド - 619
- 関連パーティの管理 - 619
- 既存の在庫調整レコードの調整 - 496
- 共有活動レポートサブジェクトエリア - 877
- 共有住所の削除 - 269
- 共有住所への検証済みのマーク付け - 265
- 金融トランザクションの管理 - 594

金融トランザクションフィールド - 594  
金融口座 - 570  
金融口座のフィールド - 574  
金融口座の管理 - 573  
金融口座保有フィールド - 581  
金融口座保有状況 - 579  
金融口座保有状況の管理 - 581  
金融口座名義人 - 576  
金融口座名義人の管理 - 577  
金融口座名義人フィールド - 578  
金融商品フィールド - 590  
金融製品 - 586  
金融製品の管理 - 590  
計画取引先 - 288  
計画取引先のフィールド - 290  
計画取引先の管理 - 289  
計画商談 - 295  
計画商談のフィールド - 297  
計画商談の管理 - 296  
計画担当者 - 291  
計画担当者のフィールド - 294  
計画担当者の管理 - 293  
警告の確認 - 35  
結果に適用されるフィルターの表示 - 944  
結果へのアクションリンクの追加 - 905  
結果へのタイトルの追加 - 913  
結果へのテーブルの追加 - 914  
見込み客 - 166  
見込み客（セールス側） - 189  
見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換 - 176  
見込み客のアーカイブ - 176  
見込み客の管理 - 173  
見込み客の拒否 - 179  
見込み客の再割当 - 173  
見込み客の処理プロセス - 158  
見込み客の承認 - 174  
見込み客フィールド - 181  
見込み客フォローアップの分析 - 180  
見込み客レポートサブジェクトエリア - 860  
見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定 - 178  
見込み客認定スクリプトの使用 - 175  
見込み客履歴分析サブジェクトエリア - 778  
言語設定の変更 - 662  
個人詳細の更新 - 652  
顧客とやりとりするための準備 - 323  
最適コール時刻の追跡 - 221

最適化されたフィルター処理フィールドの使用 - 883  
在庫の調整プロセス - 484  
在庫監査レポート - 487  
在庫監査レポートのフィールド - 488  
在庫監査レポートの管理 - 487  
在庫期間 - 473  
在庫期間に対する在庫監査レポートの作成 - 478  
在庫期間のフィールド - 481  
在庫期間の管理 - 476  
在庫期間の処分 - 480  
在庫期間の調整 - 480  
在庫期間へのサンプルトランザクションの追加 - 477  
在庫期間へのサンプル在庫の追加 - 476  
在庫期間へのブックの追加 - 478  
在庫追跡のためのコール詳細情報の提出 - 510  
財務計画 - 582  
財務計画のフィールド - 585  
財務計画の管理 - 584  
暫定在庫数のリクエスト - 479  
使用状況追跡分析サブジェクトエリア - 801  
支出トランザクションの表示 - 498  
試験 - 429  
試験およびコースと認定レベルとの関連付け - 442  
試験および認定レベルとコースとの関連付け - 424  
試験のフィールド - 435  
試験の管理 - 432  
試験への登録 - 434  
試験登録のフィールド - 438  
試験登録レコードの更新 - 435  
資金 - 409  
資金の管理 - 412  
資金へのクレジットの追加 - 413  
資金への引き落としの適用 - 418  
資金リクエストの処理 - 414  
資金活動の確認 - 418  
資金項目 - 419  
資金参加者の追加 - 413  
資産の追跡 - 203  
資産レポートサブジェクトエリア - 834  
資産履歴分析サブジェクトエリア - 759  
自動車 - 633  
自動車ディーラー - 633  
自動車ディーラーのフィールド - 636  
自動車ディーラーの管理 - 635  
自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリア - 774

- 実績の最適化 - 1004
- 実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正 - 500
- 車両 - 639
  - 車両のサービスリクエストの追跡 - 643
  - 車両のサービス履歴の追跡 - 645
  - 車両のセールス履歴の追跡 - 645
  - 車両のフィールド - 647
  - 車両の管理 - 641
  - 車両の財務情報の追跡 - 646
  - 車両の製品タイプの有効化 - 643
  - 車両レポートサブジェクトエリア - 879
  - 車両所有権の更新 - 644
- 取引サイズの計算 - 376
- 取引交渉登録 - 368
- 取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への  
変換 - 377
- 取引交渉登録と商談の関連付け - 377
- 取引交渉登録のフィールド - 380
- 取引交渉登録の管理 - 370
- 取引交渉登録の期間の終了 - 375
- 取引交渉登録の拒否 - 374
- 取引交渉登録の更新 - 376
- 取引交渉登録の再提出 - 374
- 取引交渉登録の作成 - 371
- 取引交渉登録の取消 - 375
- 取引交渉登録の承認 - 373
- 取引交渉登録の戻し - 373
- 取引交渉登録への製品のリンク - 376
- 取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイル  
と役割の設定 - 378
- 取引交渉登録製品売上履歴分析サブジェクトエリア  
- 772
- 取引交渉登録履歴分析サブジェクトエリア - 770
- 取引先 - 189
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、およびパート  
ナーのレコード間での住所の共有 - 264
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパート  
ナーからの住所の削除 - 269
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパート  
ナーのレコードでの新しい共有住所の作成 - 262
- 取引先、担当者、自動車ディーラー、またはパート  
ナーのレコードでの新しい非共有住所の作成 -  
267
- 取引先ごとの売上の追跡 - 204
- 取引先チーム履歴分析サブジェクトエリア - 757
- 取引先とパートナーの履歴分析サブジェクトエリア  
- 749
- 取引先とパートナーレポートサブジェクトエリア -  
812
- 取引先と関連取引先の履歴分析サブジェクトエリア  
- 751
- 取引先と関連取引先レポートサブジェクトエリア -  
815
- 取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア -  
746
- 取引先と競合会社レポートサブジェクトエリア -  
809
- 取引先と担当者間の関係の追跡 - 199
- 取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 - 201
- 取引先のプライマリ担当者の変更 - 193
- 取引先の管理 - 191
- 取引先の管理プロセス - 186
- 取引先の実績の分析 - 206
- 取引先フィールド - 207
- 取引先へのレコードのリンク - 193
- 取引先またはテリトリーのグループに対する計画管  
理のシナリオ - 274
- 取引先レポートサブジェクトエリア - 807
- 取引先を再割当 - 192
- 取引先間の関係の追跡 - 198
- 取引先住所分析サブジェクトエリア - 745
- 取引先担当者履歴分析サブジェクトエリア - 754
- 取引先売上レポートサブジェクトエリア - 806
- 取引先履歴分析サブジェクトエリア - 755
- 集合関数 - 966
- 住所 - 258
- 住所の管理 - 261
- 住所フィールド - 270
- 商談 - 226
- 商談からの取引交渉登録の作成 - 240
- 商談からの特別価格リクエストの作成 - 238
- 商談チームについて - 242
- 商談チームレポートサブジェクトエリア - 870
- 商談とパートナーレポートサブジェクトエリア -  
866
- 商談とパートナー履歴分析サブジェクトエリア -  
785
- 商談と競合会社レポートサブジェクトエリア - 864
- 商談と競合会社履歴分析サブジェクトエリア - 783
- 商談と売上予想について - 227
- 商談のパートナーおよび競合会社の追跡 - 232
- 商談の管理 - 231
- 商談の管理プロセス - 186
- 商談の再割当 - 231
- 商談フィールド - 243

- 商談レポートサブジェクトエリア - 862  
商談製品売上レポートサブジェクトエリア - 868  
商談製品売上履歴分析サブジェクトエリア - 789  
商談履歴分析サブジェクトエリア - 787  
承認用に **MDF** リクエストを提出 - 385  
承認用に取引交渉登録を提出 - 372  
承認用に申込書類を提出 - 362  
承認用に特別価格リクエストを提出 - 398  
照会の追加 - 220  
証券所有者 - 625  
詳細カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエ  
リア - 819  
詳細ページレイアウトの変更 - 668  
新規の在庫調整レコードの作成 - 497  
新規ユーザーとしてのサインイン - 25  
申込書類 - 359  
申込書類のインポート - 365  
申込書類のフィールド - 366  
申込書類のリコール - 364  
申込書類の管理 - 361  
申込書類の拒否 - 364  
申込書類の検討 - 363  
申込書類の作成 - 362  
申込書類の削除 - 365  
申込書類の取消 - 365  
申込書類の承認 - 363  
親金融口座の追跡 - 574  
親金融商品の追跡 - 590  
親取引先の指定 - 196  
親商談および子商談の指定 - 239  
親請求の追跡 - 604  
親保険証券の追跡 - 622  
数学関数 - 983  
世帯 - 557  
世帯のフィールド - 562  
世帯のプロファイリング - 560  
世帯の管理 - 559  
世帯レポートサブジェクトエリア - 857  
世帯履歴分析サブジェクトエリア - 775  
製品、製品カテゴリおよびソリューションとコー  
スとの関連付け - 423  
製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験  
との関連付け - 432  
製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定  
レベルとの関連付け - 442  
製品、製品カテゴリおよびソリューションへの認  
定の関連付け - 451  
製品に対するオーダーの提出 - 555  
製品に対するオーダー項目の作成 - 553  
製品のフィールド - 520  
製品の商談へのリンク - 234  
製品履歴分析サブジェクトエリア - 795  
請求 - 601  
請求の管理 - 603  
請求の処理 - 417  
請求フィールド - 604  
組み込みレポートについて - 719  
損害の第一報の請求を生成するプロセス - 598  
損傷 - 611  
損傷のフィールド - 613  
損傷の管理 - 613  
他のアプリケーションとの連携 - 679  
他のコースへのコースの関連付け - 424  
他のユーザーへのメモの送信 - 103  
他のレコードタイプにリンクされたレコードタイプ  
の例 - 72  
他の試験への試験の関連付け - 433  
他の認定への認定の関連付け - 451  
他の認定レベルへの認定レベルの関連付け - 443  
他ユーザーのカレンダーの表示 - 148  
大量コール計画 - 142  
単一取引先に対する計画管理のシナリオ - 274  
担当者 - 210  
担当者ごとの売上の追跡 - 219  
担当者チーム履歴分析サブジェクトエリア - 769  
担当者に対する計画管理のシナリオ - 275  
担当者のインポート - 213  
担当者の管理 - 212  
担当者の管理プロセス - 187  
担当者の州免許 - 468  
担当者の州免許の管理 - 469  
担当者の州免許の追加 - 221  
担当者の州免許フィールド - 470  
担当者の分析 - 221  
担当者フィールド - 222  
担当者レポートサブジェクトエリア - 841  
担当者間の関係の追跡 - 218  
担当者関係レポートサブジェクトエリア - 840  
担当者関心事履歴分析サブジェクトエリア - 767  
担当者住所への **DEA** 情報の追加 - 265  
担当者住所分析サブジェクトエリア - 766  
担当者売上履歴分析サブジェクトエリア - 768  
担当者履歴分析サブジェクトエリア - 766  
蓄財管理 - 557  
通話の処理 - 326



添付フィールドを使用したレコードへのファイルの  
添付 - 110  
添付資料について - 104  
添付資料の使用 - 103  
添付資料関連項目 - 108  
電子メールの処理 - 332  
電子署名について - 511  
電子署名の確認 - 511  
統計情報の確認 - 337  
動的集合関数 - 971  
特別価格リクエスト - 393  
特別価格リクエストに対する請求の拒否 - 402  
特別価格リクエストに対する請求の承認 - 403  
特別価格リクエストに対する請求の提出 - 402  
特別価格リクエストのフィールド - 406  
特別価格リクエストのリコール - 398  
特別価格リクエストの管理 - 396  
特別価格リクエストの拒否 - 400  
特別価格リクエストの取消 - 401  
特別価格リクエストの承認 - 400  
特別価格リクエストの戻し - 399  
特別価格リクエストへのプログラムのリンク - 397  
特別価格リクエストへの製品のリンク - 396  
特別価格製品のフィールド - 404  
特別価格製品を関連項目として管理 - 403  
特別価格製品を関連項目として作成 - 404  
特別価格製品履歴分析サブジェクトエリア - 799  
認定 - 448  
認定に関する認定レベル要件の記録 - 452  
認定のフィールド - 454  
認定のリクエスト - 453  
認定の管理 - 450  
認定リクエストのフィールド - 447, 456  
認定リクエストレコードの更新 - 453  
認定レベル - 439  
認定レベルのフィールド - 445  
認定レベルのリクエスト - 444  
認定レベルの管理 - 441  
認定レベルリクエストレコードの更新 - 444  
売上予想 - 245  
売上予想の解除 - 252  
売上予想の確認 - 247  
売上予想の管理 - 246  
売上予想の更新 - 249  
売上予想の提出 - 251  
売上予想フィールド - 256  
売上予想レポートサブジェクトエリア - 852  
売上予想管理者の売上予想の管理プロセス - 188

売上予想詳細ページ - 254  
売上予想履歴の表示 - 251  
発信 - 329  
販売管理 - 185  
表示される活動レコードの制限 - 136  
表示される取引先レコードの制限 - 197  
複数の取引先への担当者のリンク - 217  
複数選択ピックリストの検索について - 54  
分析での関数の使用 - 963  
分析のレコードの表示について - 712  
分析の終了 - 963  
文字列関数 - 976  
別の従業員への活動の割り当て - 137  
別の通貨を使用した売上予想の表示および編集 -  
250  
変換関数 - 997  
保険 - 597  
保険の管理 - 597  
保険契約者のフィールド - 627  
保険契約者の管理 - 626  
保険証券 - 620  
保険証券のフィールド - 623  
保険証券の管理 - 622  
保険対象物のフィールド - 616  
保険不動産の管理 - 616  
補償内容 - 607  
補償内容のフィールド - 610  
補償内容の管理 - 609  
目標 - 282  
目標および製品に対する計画管理のシナリオ - 276  
目標のフィールド - 286  
目標の管理 - 252, 284, 663  
目標へのレコードのリンク - 285