

Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand

Versjon 20

Juni 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle og/eller tilknyttede selskaper. Med enerett.

Denne programvaren og relatert dokumentasjon tilbys under en lisensavtale som inneholder begrensninger for bruk og videreformidling, og er beskyttet av opphavsrettslovgivning. Med unntak av når det er uttrykkelig tillatt i lisensavtalen eller i lov, er det ikke tillatt å bruke, kopiere, gjengi, oversette, kringkaste, endre, lisensiere, overføre, distribuere, stille ut, utføre, publisere eller vise frem noen deler i noen form eller på noen måte. Det er ikke tillatt å dekompile programvaren (Reverse Engineering), eller bearbeide denne med sikte på å rekonstruere kildekoden, med unntak av når dette i henhold til lov måtte være nødvendig for integrasjon.

Informasjonen heri kan endres uten varsel og det gis ingen garantier for at den ikke inneholder feil. Hvis du finner feil, vennligst meld fra til Oracle om dette skriftlig.

Hvis dette er programvare eller relatert dokumentasjon som leveres til amerikanske myndigheter eller noen som har lisens til den på vegne av amerikanske myndigheter, gjelder følgende:

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.

Programvaren eller maskinvaren er utviklet for vanlig bruk i en rekke ulike informasjonsstyringsapplikasjoner. Den er ikke utviklet eller ment brukt i noen applikasjoner som i seg selv kan være farlige, inkludert applikasjoner som kan føre til fare for personskade. Hvis denne programvaren eller maskinvaren brukes i farlige applikasjoner, har den som forestår slik bruk ansvar for å iverksette hensiktsmessige sikkerhetstiltak som sikrer sikker bruk av den. Oracle og tilknyttede selskaper fraskriver seg alt ansvar for skader som måtte oppstå som følge av bruk av programvaren eller maskinvaren i farlige applikasjoner.

Oracle og Java er registrerte varemerker for Oracle Corporation og/eller tilknyttede selskaper. Andre navn kan være varemerker for de respektive rettighetshaverne.

Intel og Intel Xeon er varemerker eller registrerte varemerker for Intel Corporation. Alle SPARC-varemerker er benyttet i henhold til lisens og er varemerker eller registrerte varemerker for SPARC International, Inc. AMD, Opteron, AMD-logoen og AMD Opteron-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Advanced Micro Devices. UNIX er et registrert varemerke lisensiert gjennom The Open Group.

Programvaren eller maskinvaren og dokumentasjonen kan inneholde tilgang til eller informasjon om tredjeparts innhold, produkter og tjenester. Oracle Corporation og tilknyttede selskaper er ikke ansvarlig for og fraskriver seg uttrykkelig alle garantier av ethvert slag som gjelder tredjeparts innhold, produkt eller tjenester. Oracle Corporation og tilknyttede selskaper fraskriver seg alt ansvar for enhver form for tap, kostnader eller skader som måtte oppstå som følge av tilgang til eller bruk av tredjeparts innhold, produkter eller tjenester.

Innhold

1 Komme i gang 21

Gjør dette først	22
Logge på som ny bruker	23
Om grensesnittet	24
Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand	29
Vise eller skjule handlingslinjen	31
Min hjemmeside	32
Vise varsler	34
Arbeide med meldingssenteret	35
Arbeide med appleter for RSS-mating	36
Arbeide med poster	37
Om datatilgang, postdeling og posteierskap	38
Opprette poster	40
Søke etter poster	44
Kopiere poster	65
Forhåndsviser poster	66
Om låsing av poster	66
Oppdatere postdetaljer	67
Koble poster til en valgt post	69
Oppdatere koblede poster fra hovedposter	76
Siden Favorittposter	77
Arbeide med lister	78

Overføre eierskap til poster	93
Dele poster (team)	94
Endre den primære egendefinerte boken i en post	96
Oppdatere postgrupper	97
Slå sammen poster	98
Legge til notater	99
Arbeide med listen over notater	101
Abonnere på notater	102
Sende notater til andre brukere	102
Arbeide med vedlegg	103
Bruke vurderingsskript	111
Slette og gjenopprette poster	112
Vise sporinger for poster	118
Om duplikater ved opprettelse av poster	119
Skrive ut opplysninger som vises på sider	124
Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand	124
Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet	126
Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand	127
Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand	128
Systemkrav for Oracle CRM On Demand	128
Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand	129
Kontakte Oracle	129
Avslutte Oracle CRM On Demand	129

2 Kalender og aktiviteter 131

Arbeide med kalendersidene	131
Håndtere kalendere og aktiviteter	133
Vise aktiviteter	134
Opprette aktiviteter	135
Oppdatere aktiviteter	135

Arbeide med aktivitetslister	136
Begrense visning av aktivitetsposter	139
Merke oppgaver som fullført	140
Tilordne aktiviteter til en annen ansatt	140
Spore salgsbesøk til kunder	140
Massebesøksplanlegging	145
Justere svar på meldinger	148
Tidfeste avtaler med andre	150
Vise andre personers kalendere	151
Siden Kalenderinnstillinger	153
Dele din kalender	153
Angi standard kalendervisning	153
Legge til egendefinerte kalendervisninger	154
Vise gruppeoppgavelister	155
Bruke aktivitetsvurderingsskript	155
Aktivitetsfelt	156

3 Markedsføring 159

Håndtere markedsføring	159
Prosess for håndtering av kampanjer	159
Prosess for håndtering av kundeemner	160
Kampanjer	160
Arbeide med hjemmesiden for kampanje	161
Håndtere kampanjer	163
Kampanjefelt	166
Kundeemner	168
Arbeide med hjemmesiden for kundeemner	173
Håndtere kundeemner	176
Kundeemnefelt	184

4 Salg 189

Håndtere salg	189
Prosess for håndtering av salgsmuligheter	190
Prosess for håndtering av firmaer	190
Prosess for håndtering av kontaktpersoner	191
Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere	191
Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer	192
Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter	192
Kundeemner (salgsaspekter)	192
Firmaer	193
Arbeide med hjemmesiden for firma	193
Håndtere firmaer	195
Firmafelt	212
Kontaktpersoner	215
Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner	215
Håndtere kontaktpersoner	217
Kontaktpersonfelt	228
Salgsmuligheter	232
Om salgsmuligheter og prognoser	232
Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet	234
Håndtere salgsmuligheter	236
Om salgsmulighetsteam	249
Salgsmulighetsfelt	250
Prognoser	252
Arbeide med hjemmesiden for prognose	253
Håndtere prognoser	254
Siden Detaljer om prognose	262
Prognosefelt	264
Adresser	266

Arbeide med hjemmesiden for adresser	268
Håndtere adresser	269
Adressefelt	279

5 Forretningsplanlegging 283

Scenario for håndtering av planer for ett firma	284
Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter	285
Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner	286
Scenario for håndtering av planer for mål og produkter	287
Forretningsplaner	288
Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan	288
Håndtere forretningsplaner	290
Forretningsplanfelt	292
Mål	294
Arbeide med hjemmesiden for mål	294
Håndtere mål	295
Målfelt	297
Planfirmaer	299
Arbeide med hjemmesiden for planfirma	299
Håndtere planfirmaer	301
Planfirmafelt	301
Kontaktpersoner for plan	303
Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan	303
Håndtere kontaktpersoner for plan	304
Felt for kontaktperson for plan	305
Salgsmuligheter for plan	306
Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan	307
Håndtere salgsmuligheter for plan	308
Felt for salgsmulighet for plan	309

6 Service og kommunikasjon 311

Håndtere service og kommunikasjon	311
Prosess for å opprette en serviceforespørsel	311
Prosess for å arbeide med en serviceforespørsel	312
Prosess for å løse en serviceforespørsel	312
Prosess for å lukke en serviceforespørsel	312
Serviceforespørsler	313
Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel	313
Håndtere serviceforespørsler	315
Serviceforespørselsfelt	319
Løsninger	321
Om løsningshåndtering	321
Arbeide med hjemmesiden for løsning	323
Håndtere løsninger	325
Løsningsfelt	327
Kommunikasjon	329
Om Oracle Contact On Demand	329
Håndtere telefonsenteret	332
Arbeide med hjemmesiden for kommunikasjon	333
Håndtere Oracle Contact On Demand	335
Listeside for kommunikasjonsaktiviteter (Oracle Contact On Demand)	352
Kommunikasjonsaktivitetsfelt (Oracle Contact On Demand)	354
Detaljsider for samtale, talepost og e-post	356

7 Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi 357

Håndtere PRM og høyteknologi	357
Partnere	358
Arbeide med hjemmesiden for partnere	358
Håndtere partnerfirmaer	360
Partnerfelt	362
Partnerprogrammer	364

Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer	365
Håndtere partnerprogrammer	366
Partnerprogramfelt	370
Søknader	372
Arbeide med hjemmesiden for søknader	372
Håndtere søknader	374
Søknadsfelt	378
Avtaleregistreringer	380
Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering	381
Håndtere avtaleregistreringer	383
Avtaleregistreringsfelt	393
MDF-forespørsler	396
Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler	396
Håndtere MDF-forespørsler	398
Felt for MDF-forespørsler	405
Forespørsler om spesialpris	407
Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris	407
Håndtere forespørsler om spesialpris	410
Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer	418
Felt for forespørsel om spesialpris	421
Midler	424
Arbeide med hjemmesiden for midler	425
Håndtere midler	427
Felt for midler	434
Kurs	436
Arbeide med hjemmesiden for kurs	437
Håndtere kurs	439
Kursfelt	442
Kurspåmeldingsfelt	445

Eksamener	446
Arbeide med hjemmesiden for eksamen	446
Håndtere eksamener	448
Eksamensfelt	452
Eksamensregistreringsfelt	454
Sertifisering	455
Arbeide med hjemmesiden for sertifisering	456
Håndtere sertifiseringer	458
Sertifiseringsfelt	462
Sertifiseringsforespørselsfelt	464
Akkreditering	465
Arbeide med hjemmesiden for akkreditering	465
Håndtere akkrediteringer	467
Akkrediteringsfelt	471
Akkrediteringsforespørselsfelt	474

8 Naturvitenskap 475

Naturvitenskapsprosesser	475
MedEd	478
Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse	479
Håndtere MedEd-hendelser	481
Felt for MedEd-hendelser	482
Delstatslisenser for kontaktpersoner	484
Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner	484
Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner	486
Felt for delstatslisens for kontaktperson	487
Håndtere prøver	488
Lagerperiode	490
Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode	491
Håndtere lagerperioder	493

Felt for lagerperiode	499
Prøvelager	500
Lagersporingsrapport	504
Prøvetransaksjoner	508
Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon	508
Håndtere prøvetransaksjoner	510
Prøvetransaksjonsfelt	534
Transaksjonsartikler	537
Produktfelt	539
Fordelinger	541
Arbeide med hjemmesiden for fordeling	542
Håndtere fordelinger	543
Fordelingsfelt	545
Prøvepartier	546
Arbeide med hjemmesiden for prøveparti	546
Håndtere prøvepartier	548
Prøvepartifelt	549
Prøveansvarsfraskrivelse	550
Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse	550
Håndtere prøveansvarsfraskrivelser	552
Felt for prøveansvarsfraskrivelse	553
Personalized Content Delivery	554
Meldingsplaner	556
Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan	556
Håndtere meldingsplaner	557
Felt for meldingsplan	560
Meldingsplanelementer	562
Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement	562
Håndtere meldingsplanelementer	564

Felt for meldingsplanelement	565
Forbindelser for meldingsplanelement	567
Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement	567
Håndtere forbindelser for meldingsplanelement	569
Felt for forbindelser for meldingsplanelement	569
Ordre	570
Arbeide med hjemmesiden for ordre	571
Håndtere ordre	572
Ordrefelt	575

9 Finansforvaltning 577

Husholdninger	577
Arbeide med hjemmesiden for husholdning	578
Håndtere husholdninger	580
Husholdningsfelt	582
Porteføljer	584
Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto	585
Håndtere porteføljekonti	587
Porteføljekontofelt	589
Finanskonti	591
Arbeide med hjemmesiden for finanskonto	593
Håndtere finanskonti	594
Finanskontofelt	595
Finanskontoinnehavere	597
Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver	597
Håndtere finanskontoinnehavere	598
Felt for finanskontoinnehaver	599
Eiendeler for finanskonto	600
Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto	600
Håndtere eiendeler for finanskonto	602

Felt for eiendel for finanskonto	602
Økonomiplaner	603
Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan	604
Administrere økonomiplaner	605
Felt for økonomiplan	606
Økonomiprodukter	607
Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter	609
Administrere økonomiprodukter	611
Felt for økonomiprodukter	612
Økonomitransaksjoner	613
Arbeide med hjemmesiden for økonomitransaksjoner	614
Håndtere økonomitransaksjoner	615
Felt for økonomitransaksjoner	615

10 Forsikring 617

Håndtere forsikring	617
Prosess for å utføre kanalplanlegging	618
Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav	618
Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner	618
Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner	619
Prosess for å planlegge salg og budsjettering	619
Prosess for å håndtere serviceforespørsler	620
Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model	620
Krav	622
Arbeide med hjemmesiden for krav	622
Administrere krav	624
Kravfelt	625
Dekninger	628
Arbeide med hjemmesiden for dekning	628

Administrere dekninger	629
Dekningsfelt	630
Skader	631
Arbeide med hjemmesiden for skade	631
Administrere skader	633
Skadefelt	633
Forsikringseiendommer	635
Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer	635
Håndtere forsikringseiendommer	636
Felt for forsikringseiendommer	637
Involverte parter	638
Arbeide med hjemmesiden for involverte parter	638
Håndtere involverte parter	639
Felt for involverte parter	640
Poliser	641
Arbeide med hjemmesiden for polise	642
Håndtere poliser	643
Polisefelt	644
Innehavere av polise	646
Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise	646
Håndtere innehavere av polise	648
Felt for innehaver av polise	648
Meglerprofil	649
Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler	650
Håndtere meglerprofiler	651
Meglerprofilfelt	652

11 Bilindustri 655

Forhandlere	655
Arbeide med hjemmesiden for forhandler	655

Håndtere forhandlere	657
Felt for forhandler	658
Kjøretøy	661
Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy	661
Håndtere kjøretøy	663
Felt for kjøretøy	669

12 Tilpasse applikasjonen 673

Oppdatere personlige opplysninger	674
Om profilinnstillinger for brukere	680
Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster	681
Angi standard søkeposttype	682
Angi temaet	683
Angi forhåndsvisningsmodusen for post	683
Angi språkinnstillingen	684
Vise sporingsfelt	685
Håndtere kvoten	685
Se gjennom påloggingsaktiviteten	686
Endre passordet	686
Definere sikkerhetsspørsmålene	687
Vurdere representantopplysningene	688
Legge til delegerte brukere	689
Gi påloggingstilgang til teknisk support	690
Vise faner	690
Endre oppsettet for detaljsiden	691
Endre hjemmesideoppsettene	692
Endre oppsettet for handlingslinjen	692
Sette opp kalenderen	693
Få tilgang til data- og integreringsverktøyene	694
Vise eksportforespørsler	695
Om skjermelementer for On Demand	697

Bygge inn et skjermelement for favorittlister	697
Bygge inn et skjermelement for meldingssenter	698
Bygge inn et skjermelement for rapporter	699
Bygge inn et skjermelement for enkel liste	699

13 Arbeide med andre applikasjoner 701

Bruke Offline Client	702
Hvilke poster du kan bruke frakoblet	703
Installere Offline Client	704
Konfigurere Offline Client	705
Om administrasjon av Offline Client	706
Laste ned poster til Offline Client	707
Legge til og oppdatere poster i Offline Client	709
Laste poster fra Offline Client	710
Om konfliktløsning med Offline Client	710
Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes	711
Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office	718
Bruke Mail Merge for Word	718
Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word	719
Laste ned Mail Merge for Word-malen	720
Opprette Mail Merge for Word-maler	720
Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word	721
Bruke Reports and Analysis for Excel	723
Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel	723
Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel	723
Laste ned malen Reports and Analysis for Excel	724
Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel	725
Bruke segmenteringsveiviseren	727
Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren	728

Om segmenteringsveiviseren	728
Laste ned segmenteringsveiviseren	729
Opprette segmenter	729
Laste segmenter	732
Eksportere segmenter	732

14 Rapporter 735

Synlighet til poster i Analyse	736
Om forhåndsbygde rapporter	754
Om egendefinerte regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand Answers	759
Håndtere rapporter	760
Konfigurere rapportmapper	761
Sette opp brukersynlighet til delte rapportmapper	762
Se gjennom rapportdata	764
Skrive ut rapporter	765
Kjøre rapporter	766
Laste ned rapporter	768
Slette rapporter	769
Gi nytt navn til rapporter	769
Kopiere og flytte rapporter	770
Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter)	771
Om begrensninger i rapporter	773
Om emneområder i rapporter	776
Endre utseendet til rapporter	922
Bruke optimaliserte filtreringsfelt	924
Trinn 1: Definere kriterier	925
Legge til kolonner i rapporter	926
Legge til egendefinerte felt i rapporter	926
Legge til filtre i kolonner	927
Redigere kolonneegenskaper	935

Konfigurere kolonneformler	947
Legge til handlingskoblinger til resultater	948
Sortere og endre rekkefølgen på kolonner	952
Om å bruke adresser i rapporter	952
Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner	953
Trinn 2: Opprette oppsett	954
Legge til titler i resultater	956
Legge til tabeller i resultater	958
Vise resultater i diagrammer	959
Vise resultater i pivottabeller	973
Vise resultater som målere ved hjelp av målervisning	983
Vise filtre som brukes på resultater	989
Legge til kodingstekst i resultater	989
Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring	992
Tillate brukere å endre kolonner i rapporter	992
Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger	993
Vise resultater i traktdiagrammer	994
Legge til fortellende tekst i resultater	996
Vise resultater i rulletekster	999
Varsle brukere om ingen data	1002
Trinn 3: Definere ledetekster (valgfritt)	1003
Legge til kolonnefilterledetekster	1004
Legge til bildeledetekster	1006
Trinn 4: Se gjennom rapporter	1008
Gjøre egendefinerte rapporter felles	1008
Fullføre analysen	1009
Bruke funksjoner i analyser	1010
Uttrykke litteraler	1011
Aggregatfunksjoner	1012

Løpende aggregatfunksjoner	1018
Strengfunksjoner	1023
Matematiske funksjoner	1030
Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender	1036
Konverteringsfunksjoner	1044
Systemfunksjoner	1045
Operatorer	1046
Case-uttrykk	1047
Øktvariabler	1049
Om rapportytelse	1051
Optimalisere ytelsen	1052

15 Instrumentpaneler 1059

Håndtere instrumentpaneler	1061
Opprette interaktive instrumentpaneler	1062
Navigere til instrumentpanelredigering	1063
Legge til sider i interaktive instrumentpaneler	1063
Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler	1064
Kontrollere utseendet til sider i interaktive instrumentpaneler	1065
Få innhold til å vises under betingelser på sider i interaktive instrumentpaneler	1067
Legge til navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler	1067
Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på sider i interaktive instrumentpaneler	1068
Legge til visninger av mapper i presentasjonskatalogen på sider i interaktive instrumentpaneler	1071
Legge til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler	1071
Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler	1072
Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler	1073
Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler	1074
Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter	1075

Slette instrumentpanelobjekter	1076
Endre PDF-valg og utskriftsvalg i interaktive instrumentpaneler	1076
Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler	1077
Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler	1079
Endre navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel	1082
Vise instrumentpaneler	1083
Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler	1083
Bruksnotater om emneområder	1084

Stikkordregister 1085

1

Komme i gang

Velkommen til Oracle CRM On Demand, den smarte løsningen for håndtering av kundeforbindelser som du får tilgang til via Internett. Ved hjelp av Oracle CRM On Demand kan et selskap håndtere alle opplysninger om salg, kundeservice og markedsføring.

- Selgere kan bruke Oracle CRM On Demand til å effektivisere salgsvirksomheten ved å analysere salgsstrategier, generere mer nøyaktige prognoser og dele viktige salgsopplysninger i et team.
- Kundeservicemedarbeidere kan bruke Oracle CRM On Demand til å oppnå høyest mulig kundetilfredshet og servicenivå ved å spore firmaer, håndtere serviceforespørsler, identifisere muligheter for kryssalg og oppgraderingssalg samt finne løsninger på kundeforespørsler.
- Markedsføringsmedarbeidere kan bruke Oracle CRM On Demand til å utnytte markedsføringsinnsatsen til å generere flere kundeemner, tilordne kundeemner automatisk og spore kampanjeutfall kvantitativt.
- Ledere kan bruke Oracle CRM On Demand til å administrere alle sider ved forretningsdriften ved å få innsikt i salgsutsikter, løse kritiske forretningsproblemer raskt og utføre sammensatte analyser.

Opplysningene i Oracle CRM On Demand er gruppert i følgende hovedområder:

Kalender og aktiviteter. Brukes til å spore alle aktiviteter, inkludert telefonsamtaler, hendelser og oppgavelister.

Kampanjer. Brukes til å håndtere markedsføringskampanjer og generere kvalifiserte kundeemner og salgsmuligheter.

Kundeemner. Brukes til å spore kundeemner for nye salgsmuligheter og automatisere prosessen for omgjøring av kundeemner.

Firmaer. Brukes til å spore forretningsforbindelser.

Kontaktpersoner. Brukes til å spore personer som er knyttet til firmaer og salgsmuligheter.

Salgsmuligheter. Brukes til å håndtere potensielle inntektsbringende salgsmuligheter.

Prognoser. Brukes til å generere prognoser for å projisere kvartalsvis inntekt basert på eksisterende salgsmuligheter.

Serviceforespørsler. Brukes til å håndtere kundeforespørsler om produkter eller tjenester.

Partnere. Brukes til å spore eksterne selskaper eller kontaktpersoner hos selskaper som selger eller tilbyr service for produkter som tilhører ditt selskap (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogrammer. Brukes til å spore krav og fordeler for selskaper som inngår i partnerprogrammene til ditt selskap (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Løsninger. Brukes til å lagre svar på vanlige spørsmål eller serviceforespørsler.

Kommunikasjon. Brukes til å håndtere kundekontakt via et telefonsenter (Oracle Contact On Demand).

Rapporter. Brukes til å generere en rekke rapporter som gir over 250 separate analyser, inkludert synlighet for forventede ordrer og salgseffektivitet.

Instrumentpanel. Brukes til å vise en serie med diagrammer, grafer og tabeller som fokuserer på de viktigste forretningsområdene.

Bransjespesifikke løsninger inneholder dessuten disse posttypene:

Kjøretøy. Brukes til å spore servicehistorikk og salgshistorikk for kjøretøy (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Forhandlere. Brukes til å spore forbindelser til forhandlere (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Midler. Brukes til å håndtere forespørsler om midler, kreditbeløp og godkjenninger (Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

MedEd. Brukes til å håndtere hendelser og inviterte deltakere for medisinsk utdanning (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Porteføljer. Brukes til å spore porteføljekonti (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Husholdninger. Brukes til å spore opplysninger for en gruppe med relaterte kontaktpersoner (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Andre posttyper kan forekomme, avhengig av de bransjespesifikke løsningene som er implementert.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan endre navn på standardposttypene, og derfor ser du kanskje andre fanetitler. Selskapsadministratoren kan for eksempel endre Firmaer til Selskaper. Selskapsadministratoren kan også legge til egendefinerte posttyper ved behov.

Gjør dette først

Selskapsadministratoren har sannsynligvis importert allmenne selskapsposter for firmaer, kontaktpersoner, kundeemner og så videre. Følg disse instruksjonene for å komme raskt i gang:

- [Logge på som ny bruker](#) (på side 23)
- [Oppdatere personlige opplysninger](#) (på side 674)
- [Vise faner](#) (på side 690)
- [Importere kontaktpersoner](#) (på side 218)
- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Søke etter poster](#) (på side 44)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til firmaer](#) (på side 197)

TIPS: Klikk på koblingen [Hjelp](#) på en hvilken som helst side hvis du vil ha opplysninger om prosedyrer, konsepter og spesifikke retningslinjer for posttypen du arbeider med. I alle hjelpevinduer har du tilgang til PDF-versjonen av hjelpeinnholdet, og du kan således skrive ut ett eller flere emner eller hele innholdet i hjelpen.

Merknad for førstegangsbrukere:

- Du vil kanskje ikke se data i rapporter i de første 24 timene etter at du har logget på, ettersom de fleste rapporter oppdateres hver natt. For eksempel vil rapportene på hjemmesidene for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter ikke inneholde data før etter dette tidsrommet.
- Du vil kanskje ikke se prognoser heller, ettersom prognoseposter genereres én gang i uken eller én gang i måneden. Når prognoseposter genereres i systemet, kontrolleres flere felt i postene for å bestemme hvilke opplysninger som skal inkluderes i prognoseberegningene. Derfor vises ikke prognoseposter før den angitte perioden har utløpt og det finnes data som skal inkluderes i prognosen.

Kjøre andre applikasjoner

Andre applikasjoner som kjører i bakgrunnen, kan påvirke Oracle CRM On Demand. Blokkeringsfunksjoner for hurtigvinduer kan for eksempel føre til at musen låser seg. Hvis du opplever uventede problemer, må du kontrollere at disse applikasjonene *ikke* kjører:

- Antivirusapplikasjoner
- Eksterne Java-kjøretidsmiljøer
- Blokkeringsfunksjoner for hurtigvinduer
- Eksterne verktøylinjer for nettleseren

MERKNAD: Åpne nettleserinnstillingene og kontroller at det er tillatt å kjøre JavaScript og vise hurtigdialogbokser.

Logge på som ny bruker

Hvis du vil logge på som ny bruker i Oracle CRM On Demand, må du ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord. Du får disse opplysningene tilsendt på e-post, i to deler:

- Den første e-posten inneholder den midlertidige URL-adressen som du bruker for å få tilgang til Oracle CRM On Demand for første gang.
- Den andre e-posten inneholder det midlertidige passordet.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer brukerkontoen din, kan e-posten med det midlertidige passordet også inneholde en bruker-ID.

MERKNAD: Din brukerpåloggings-ID vises på Oracle CRM On Demand-siden når du har logget på for første gang. Du trenger ikke bruker-ID-en første gang du logger på Oracle CRM On Demand, men du må ha den for å få tilgang til Oracle CRM On Demand ved senere pålogginger. Vi anbefaler derfor at du noterer deg brukerpåloggings-ID-en til fremtidig bruk.

Når du logger på for første gang, blir du bedt om å konfigurere et visst antall sikkerhetsspørsmål. Noter deg disse sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene. Hvis du senere glemmer passordet, må du svare på sikkerhetsspørsmålene for å få tilbakestillt passordet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilbakestilling av passord, se [Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestill passordet](#) (på side 126).

Du kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette sikkerhetsspørsmålene](#) (se "[Definere sikkerhetsspørsmålene](#)" på side 687).

Slik logger du på som ny bruker

- 1 Klikk på URL-adressen for Oracle CRM On Demand som du har fått på e-post.
- 2 Skriv inn det midlertidige passordet du har fått på e-post, på påloggingssiden.
- 3 Noter deg brukerpåloggings-ID-en som vises i feltet Brukerpåloggings-ID på siden Oppdater passord.
- 4 Skriv inn et nytt, valgfritt passord i feltet Nytt passord på siden Oppdater passord, og skriv det inn på nytt i feltet Bekreft nytt passord.

TIPS: Det er viktig å huske passordet slik at du slipper å gjøre denne operasjonen på nytt.

- 5 Velg spørsmålene du vil bruke som sikkerhetsspørsmål, på siden Mine sikkerhetsspørsmål, og skriv inn svarene på hvert spørsmål.

Selskapsadministratoren bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål som er påkrevd.

MERKNAD: Noter deg sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene.

- 6 Lagre sikkerhetsspørsmålene.

På Min hjemmeside vises opplysningene du trenger for å begynne å bruke Oracle CRM On Demand. Standardfanene og -funksjonene som vises, er avhengig av rollen du har fått tildelt av selskapsadministratoren.

MERKNAD: Når du bruker kommunikasjonsmodulen i Oracle CRM On Demand, og statusen endres til frakoblet på grunn av problemer med nettverkstilkoblingen, gjenopprettes automatisk tilkoblingen til Oracle Contact On Demand-tjeneren for den aktuelle økten når Oracle CRM On Demand registrerer at nettverket fungerer igjen.

Om grensesnittet

Oracle CRM On Demand er basert på et Web-grensesnitt. Hvis du er en erfaren Internett-bruker, vil du kjenne deg igjen i brukergrensesnittet.

Alle sidene i Oracle CRM On Demand har det samme grunnleggende grensesnittet. Du kan endre bakgrunnsfargen, fargen på hyperkoblinger og så videre ved å velge et tema i den personlige profilen. Flere forhåndsdefinerte temaer er tilgjengelige, og selskapsadministratoren kan også opprette egendefinerte temaer. Hvis du ikke velger et tema i den personlige profilen, brukes standardtemaet for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger et tema, se [Angi tema](#) (se "Angi temaet" på side 683).

TIPS: Hvis du bruker nettleseren Internet Explorer, kan du bedre ytelsen ved å fjerne merket for Ikke lagre krypterte sider på disken. Hvis dette valget er aktivert, mellomlagres ikke JavaScript-kode, og må dermed lastes ned hver gang. I Internet Explorer versjon 6 og senere finner du dette valget ved å åpne menyen Verktøy. Velg Alternativer for Internett og deretter Avansert.

Handlingslinje

Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle, og kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for en brukerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den som standard til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Du kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise eller skjule handlingslinjen](#) (på side 31).

Handlingslinjen kan inneholde noen av eller alle disse områdene:

■ Marketing On Demand

Hvis selskapet er satt opp for å bruke Oracle CRM On Demand Marketing, inneholder dette området på handlingslinjen en kobling du kan klikke på for å starte Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing er en integrert markedsføringsløsning for utforming og automatisering av markedsføringsprogrammer. Det tilbyr fullstendig kontakt med kundeemner. Det bruker kundeemner fra Oracle CRM On Demand og eksterne kilder. Det kan integreres med Web-sider for kontakt med kundeemner og tilbudsinnfrielse.

■ Meldingssenter

Området Meldingssenter inneholder notater til deg selv, notater som er mottatt fra andre brukere, og notater som er lagt til i poster du abonnerer på. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret](#) (på side 35).

Meldingssenteret vises bare hvis Meldingssenter er aktivert i selskapsprofilen.

■ Søk

I området Søk kan du søke etter eksisterende poster. Du kan for eksempel utføre et søk for å finne ut om en post eksisterer før du oppretter den, og dermed redusere antall dupliserte poster. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du bruker området Søk, se [Søke etter poster på handlingslinjen](#) (på side 56).

■ Kommunikasjonsverktøy

Hvis selskapet bruker telefonsenterapplikasjonen Oracle Contact On Demand, kan du bruke områdene Kommunikasjonsverktøy og Talekontroller på handlingslinjen til å utføre oppgaver i Oracle Contact On Demand.

■ Opprett

Området Opprett inneholder en liste med koblinger for posttyper. Når du klikker på en kobling, åpnes et skjermbilde der du raskt kan legge til en ny post. Skjermbildet fungerer uavhengig av hoved-Web-sidene, og du beholder derfor plassen din i applikasjonen.

Du kan for eksempel opprette en salgsmulighet fra området Opprett på handlingslinjen når du oppdaterer opplysninger i et firma i hovedområdet på Oracle CRM On Demand-siden. Når du klikker på koblingen Salgsmulighet i området Opprettet på handlingslinjen, åpnes et skjermbilde. Du registrerer deretter de nødvendige salgsmulighetsopplysningene i skjermbildet, og lagrer posten. Den nye salgsmuligheten lagres i databasen, og du kan fortsette med å oppdatere firmaopplysningene.

Hvis du vil ha instruksjoner for bruk av området Opprett, se [Opprette poster](#) (på side 40).

■ Nylig vist

Området Nylig vist inneholder en liste over de 10 seneste postene som er vist, redigert eller opprettet, inkludert poster fra tidligere økter. Hvis du driller ned til detaljsiden for en post, blir denne posten inkludert i området Nylig vist. Postnavnet vises i listen som en kobling sammen med et ikon som indikerer posttypen.

Ved hjelp av denne funksjonen får du rask tilgang til aktive poster. Hvis du sletter en post, fjernes den fra listen Nylig vist. Hvis du sletter en post, fjernes den fra listen Nylig vist. Hvis en annen bruker

sletter en post, blir den værende i listen Nylig vist. Når du velger koblingen, får du en melding om at koblingen ikke finnes lenger.

■ Favorittposter

Dette området viser poster du har merket som favoritter. Postnavnet vises i listen som en kobling sammen med et ikon som indikerer posttypen. Denne funksjonen gir deg rask tilgang til postene du bruker oftest. Området Favorittposter på handlingslinjen kan inneholde opptil 10 poster om gangen. Du kan vise en fullstendig liste over alle favoritter ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste. Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste, åpnes siden Favorittposter, og du kan håndtere favorittpostene. Du kan maksimalt ha 100 poster i favorittene. Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Favorittposter, se [Side Favorittposter](#) (se "Siden Favorittposter" på side 77).

■ Favorittlister

Dette området viser lister du har merket som favoritter. Listenavnet vises i listen som en kobling sammen med et ikon som indikerer posttypen. Denne funksjonen gir deg rask tilgang til listene du bruker oftest. Området Favorittlister på handlingslinjen kan inneholde opptil 10 lister om gangen. Du kan vise en fullstendig liste over alle favoritter ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste. Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste, åpnes siden Favorittlister, og du kan håndtere favorittlistene. Du kan maksimalt ha 100 lister i favorittene. Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Favorittlister, se [Siden Favorittlister](#) (på side 90).

TIPS: Du kan legge til lister i favorittlistene ved å klikke på ikonet Legg til i favoritter, som vises ved siden av listenavnet på siden Håndter liste og på tittellinjen på selve listesiden.

■ Kalender

Dette området inneholder en kalender der dagens dato er markert. Når du klikker på en dato i kalenderen, vises siden Dagskalender for denne datoen. Kalenderområdet vises ikke som standard, men du kan legge det til på handlingslinjen i ditt personlige oppsett. Slik redigerer du handlingslinjen i ditt personlige oppsett: Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett, klikk på Personlig oppsett og klikk deretter på Oppsett for handlingslinje.

■ Egendefinerte Web-appleter

Selskapsadministratoren kan opprette Web-appleter som kan legges til på handlingslinjen for å vise HTML-Web-innhold (for eksempel undersøkelser eller videoer) og RSS-mattinger. Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte Web-appleter, se [Om egendefinerte Web-appleter](#).

Du kan vise eller skjule områdene på handlingslinjen. Klikk på minusikonet (-) for å skjule et område, og klikk på plussikonet (+) for å vise et område.

Innstillingene for handlingslinjen vedvarer når du beveger deg gjennom Oracle CRM On Demand. Hvis du skjuler handlingslinjen, vedvarer innstillingene for områdene på handlingslinjen selv om handlingslinjen er skjult, og innstillingene er tilgjengelige hvis du viser handlingslinjen igjen.

Hvis din brukerrolle har tilstrekkelige rettigheter, kan du endre oppsettet for handlingslinjen via den globale koblingen Mitt oppsett. Du kan vise eller skjule områdene på handlingslinjen, inkludert Web-appleter, som selskapsadministratoren har gjort tilgjengelige i handlingslinjeoppsettet for din brukerrolle. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre oppsettet for handlingslinjen](#) (på side 692).

Faner

Øverst på hver side finner du faner for hovedposttypene. Klikk på en fane for å gå til hjemmesiden for den aktuelle posttypen. Hvis du for eksempel klikker på fanen Kontaktpersoner, kommer du til hjemmesiden for kontaktpersoner.

Antall faner som vises, er avhengig av størrelsen og oppløsningen for nettleservinduet og av hvor mange faner du har i faneoppsettet. Hvis du har flere faner i faneoppsettet enn det er plass til på siden i nettleservinduet, vises en pil ved siden av fanen lengst til høyre. Når du klikker på denne pilen, åpnes en liste der du kan velge en fane som finnes i faneoppsettet, men som ikke er synlig.

MERKNAD: Hvis nettleservinduet er mindre enn 1024 piksler bredt og noen av de tilgjengelige fanene ikke er synlige, vises et rullefelt nederst på siden, slik at du kan rulle til pilen som åpner listen over tilgjengelige faner.

Hvis du vil vite mer om faneoppsettet, se [Vise faner](#) (på side 690).

Områder

Hver side består av *områder*. De inneholder en samling av relevante opplysninger for posttypene du arbeider med.

Hjemmesiden for firmaer inneholder for eksempel områder for firmalister, firmaoppgaver og nylig endrede firmaer samt diagrammet for firmaanalyse.

Et område kan inneholde følgende typer opplysninger:

- **Lister.** Viser poster i rader.
- **Skjermbilder.** Viser felt for postene i et skjermbilde.
- **Diagrammer/grafer.** Viser opplysninger i en rekke diagrammer og grafer.

På detaljsidene kan du vise eller skjule hele skjermbildet samt de enkelte områdene i skjermbildet. Dette er nyttig for å unngå mye rulling og for å skjule opplysninger som du ikke er interessert i. Hvis du vil skjule et skjermbilde eller område, klikker du på minusikonet (-). Hvis du vil vise et område eller skjermbilde, klikker du på plussikonet (+). Knappene i hvert område er synlige også når området er skjult. Vist eller skjult tilstand vedvarer på tvers av økter.

Listesider og redigeringssider har ikke denne vise/skjule-funksjonaliteten.

Feilmeldinger og hjelpetekst på skjermen

Feilmeldinger som vises, er markert med følgende ikon:



Hjelpetekst på skjermen er markert med følgende ikon:



Globale koblinger

Øverst på hver side i Oracle CRM On Demand finner du en rekke med koblinger. Denne tabellen inneholder en beskrivelse av hva som skjer når du klikker på hver kobling.

Når du klikker på denne koblingen	Skjer dette
Opplæring og support	<p>Åpner hjemmesiden for opplæring og support, der du har tilgang til en rekke ressurser, inkludert tidsplanen for gratis Oracle CRM On Demand-webinarer og andre opplæringskurs.</p> <p>På denne siden kan du opprette en serviceforespørsel. Du må ha følgende opplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Eventuelle feilmeldinger som vises i vinduet ■ En beskrivelse av problemet, inkludert hva du gjorde da feilen oppstod
Administrasjon	Åpner sidene der administratorer kan tilpasse applikasjonen. Bare synlig for brukere som har fått tildelt en rolle med administrative rettigheter.
Mitt oppsett	Åpner den personlige hjemmesiden, der du kan oppdatere din personlige profil og redigere sideoppsettet.
Slettede elementer	Åpner siden Slettede elementer, der du kan vise og gjenopprette de fleste slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Hjelp	Åpner den elektroniske hjelpen med det øverste emnet, viser innholdsfortegnelsen og fanen Søk for å søke etter opplysninger i hjelpefilene. I alle hjelpevinduer har du tilgang til PDF-versjonen av hjelpeinnholdet, og du kan således skrive ut ett eller flere emner eller hele innholdet i hjelpen.
Logg av	Avslutter Oracle CRM On Demand.

Flere koblinger

Hver side inneholder også flere koblinger som vises rett til høyre for sidenavnet. Denne tabellen inneholder en beskrivelse av hva som skjer når du klikker på hver av disse koblingene.

Når du klikker på denne koblingen	Skjer dette
Rediger oppsett	(Bare hjemmesider og detaljsider). Åpner siden Rediger oppsett, der du kan legge til, ordne eller skjule områder på siden som vises.
Hjelp	Åpner et spesifikt hjelpeemne for den aktuelle siden eller prosedyren.
Utskriftsvennlig	Åpner en separat side, der du kan skrive ut dataene på siden. Koblingen Utskriftsvennlig er tilgjengelig for alle sider med unntak av redigeringssidene.

Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand inneholder flere Web-sider for hver posttype (firmaer, kontaktpersoner og så videre).

Hjemmesider

De fleste hjemmesider inneholder oppgaver som er relatert til posttypene som tilhører den aktuelle siden, for eksempel firmarelaterte oppgaver. Generelt sett inneholder de også filtrerte lister som er definert av selskapsadministratoren samt et relevant analytisk diagram. Hjemmesider kan også inneholde Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold, avhengig av hva selskapsadministratoren har satt opp.

Fra hjemmesiden kan du drille ned til andre sider og håndtere de ulike opplysningstypene etter behov.

Listesider

Listesidene inneholder et delsett med poster basert på listen du velger på hjemmesiden. Du kan gjøre følgende fra listesidene:

- Få en rask oversikt over flere poster.
- Søke etter en post som du vil vise, slette eller oppdatere.
- Oppdatere feltene på listesiden internt.
- Opprette nye poster.
- Legge til listen i området Favorittlister på handlingslinjen.

I tillegg kan du bruke menyen på postnivå ved siden av hvert postnavn til å utføre ulike handlinger for postene som er oppført, inkludert ett eller flere av følgende:

- Åpne redigeringssiden for posten (ved å velge Rediger), der du kan redigere alle feltene i posten.
- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Slette en post.

Sider for listehåndtering

Håndter lister-sidene inneholder de filtrerte standardlistene og lister som du har opprettet til eget bruk eller som en leder har opprettet til bruk for ansatte. Fra Håndter lister-sidene kan du gjøre følgende:

- Slette en liste.
- Vise den fullstendige listen over filtrerte lister.
- Redigere en liste som du eller en leder har opprettet, eller starte prosessen for å opprette en ny filtrert liste.
- Velge lister som skal legges til i området Favorittlister på handlingslinjen.

Detaljsider

En detaljside viser opplysningene for én post. Det øverste området på siden viser feltene for posten. Hvis innebygd redigering er tilgjengelig, kan du oppdatere disse feltene innebygd.

Nederst på en detaljside for en post har du tilgang til relaterte opplysninger som inneholder lister over poster som er koblet til hovedposten. Avhengig av oppsettet vises områdene med relaterte opplysninger som lister eller faner. Hver liste over koblede poster under relaterte opplysninger på detaljsiden viser opptil fem poster for én posttype. I listene over koblede poster kan du utføre noen av eller alle følgende handlinger, avhengig av posttypen og innstillingene dine på tilgangsnivå for posttypen:

- Åpne den fullstendige listen over relaterte poster for en gitt posttype.
- Koble flere poster til hovedposten.
- Opprette nye poster som er koblet til hovedposten.
- Vise allerede koblede poster.
- Redigere noen av feltene i poster som er koblet til hovedposten, hvis innebygd redigering er aktivert.

Hvis området med relaterte opplysninger vises som faner og det er flere tilgjengelige faner enn det er plass til på siden i nettleservinduet, kan du klikke på pilene til høyre og venstre for fanene for å rulle gjennom dem.

Hvis brukerrollen din har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan du velge å vise områdene med relaterte opplysninger som lister eller som faner, ved å angi valget for format for relaterte opplysninger i din personlige profil. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i din personlige profil er tomt, brukes standardinnstillingen for brukerrollen din. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i brukerrollen din er tomt, brukes standardinnstillingen for selskapet.

Bruke informasjonsvisningen til å vise områder for relaterte opplysninger

Informasjonsvisningen er en liste over koblinger til områdene for relaterte opplysninger på siden. Informasjonsvisning kan også være tilgjengelig nederst i nettleservinduet. Hvis informasjonsvisningen skal være tilgjengelig, må informasjonsvisningsfunksjonaliteten være aktivert. Du kan aktivere eller deaktivere informasjonsvisningen ved å angi valget Informasjonsvisning i din personlige profil. Hvis valget Informasjonsvisning i din personlige profil er tomt, brukes standardinnstillingen for selskapet. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du bruker informasjonsvisningen.

Slik bruker du informasjonsvisningen til å vise områder for relaterte opplysninger

- Gjør ett eller flere av følgende:
 - Gå til listene eller fanene med relaterte opplysninger, uten å måtte rulle nedover på siden, ved å klikke på koblingene i visningen.
 - Skjul informasjonsvisningen ved å klikke på minustegnet (-) i visningen.
 - Aktiver visningen igjen ved å klikke på plusstegnet (+).

Innstillingen for skjult eller aktivert i informasjonsvisningen brukes for alle posttyper inntil du endrer den igjen, selv om du logger av Oracle CRM On Demand og logger på på nytt.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du endrer valget for format for relaterte opplysninger og valget Informasjonsvisning i din personlige profil, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "Oppdatere personlige opplysninger" på side 674).

Oppgaver du kan utføre på detaljsidene

Du kan også gjøre følgende på detaljsider:

- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten (for de fleste posttyper). Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Vise og skjule områder på detaljsidene etter behov. Disse innstillingene brukes inntil du endrer dem igjen, selv om du logger av Oracle CRM On Demand og logger på igjen.
- Klikke på et ikon på detaljsiden for å legge til posten i området Favorittposter på handlingslinjen.
- Klikke på notatikonet for å legge til notater eller vise notater fra andre brukere.
- Send et notat til en annen bruker ved å holde musepekeren over navnet på brukeren. Se [Send notater til andre brukere](#) (på side 102).

Detaljsider kan også inneholde egendefinerte Web-appleter som er satt opp av selskapsadministratoren. Disse brukes til å legge inn Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold på siden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om egendefinerte Web-appleter.

Redigeringssider

Redigeringssider inneholder feltene i én post i redigerbart format. Du kan bruke disse sidene til å oppdatere postopplysninger. Postfeltene på redigeringssidene er identiske med den øverste delen av detaljsidene.

Både redigeringssider og detaljsider kan inneholde felt for egendefinerte Web-koblinger. For en bestemt Web-kobling kan administratoren angi om den skal vises på redigeringssiden, på detaljsiden eller på begge sidene. Dette er beskrevet i Sette opp Web-koblinger.

Vise eller skjule handlingslinjen

Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den til venstre på sidene i Oracle CRM On Demand hver gang du logger på Oracle CRM On Demand. Under en økt i Oracle CRM On Demand kan du skjule og vise handlingslinjen etter behov.

MERKNAD: Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle, og kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for en brukerrolle. Hvis handlingslinjen ikke er tilgjengelig for din brukerrolle, kan du ikke vise handlingslinjen.

Prosedyrene nedenfor beskriver hvordan du skjuler eller viser handlingslinjen.

Slik skjuler du handlingslinjen

- Klikk i mellomrommet mellom handlingslinjen og hovedområdet på siden.

TIPS: Når du holder musepekeren over mellomrommet mellom handlingslinjen og hovedområdet på siden, endres fargen på mellomrommet, og verktøytippet Skjul handlingslinje vises.

Slik viser du handlingslinjen

- Klikk i mellomrommet til venstre for siden.

TIPS: Når du holder musepekeren over mellomrommet til venstre for siden, endres fargen på mellomrommet, og verktøytippet Vis handlingslinje vises.

Min hjemmeside

På Min hjemmeside kan du vise opplysninger for en arbeidsdag. Du kan gjøre følgende:

- Finne avtaler i området Dagens kalender.
- Vise tidssensitive varsler om tidsfrister, for eksempel for innsending av prognoser, i området Varsler. Varsler konfigureres av selskapsadministratoren.
- Se gjennom listen over åpne oppgaver, sortert etter forfallsdato og prioritet (oppoverpil for 1 - Høy, ingen pil for 2 - Middels, nedoverpil for 3 - Lav), i området Åpne oppgaver.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Vise nylig opprettede eller nylig endrede poster.

Området Nylig opprettede kundeemner i standardapplikasjonen inneholder de seneste kundeemnene som er opprettet. Du eller selskapsadministratoren kan tilpasse Min hjemmeside for å vise andre posttyper.

- Vise en relevant analyse.

Ett eller flere rapportområder kan vises på Min hjemmeside, avhengig av hvordan selskapsadministratoren har konfigurert Min hjemmeside. Min hjemmeside i standardapplikasjonen inneholder en kvalitetsanalyse for salgsmuligheter for inneværende kvartal (Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal).

- Vise Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold.

Avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert, og hva som inngår i sideoppsettet ditt, kan du vise innebygd Web-innhold på Min hjemmeside. Dette Web-innholdet kan omfatte Web-skjermelementer, for eksempel Google-kart eller bedriftsvideoer, og RSS-matinger. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan eksternt Web-innhold konfigureres, se Om egendefinerte Web-appleter.

Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for Min hjemmeside. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Tabellen nedenfor inneholder instruksjoner for typiske oppgaver du kan utføre fra Min hjemmeside.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Varsler	
Vise alle varsler	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Varsler. Siden Varsler åpnes.
Vise et varsel	Klikk på koblingen for ønsket varsel i området Varsler. Siden Varsel åpnes med tilleggsopplysninger om varslene.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Avtaler	
Opprette en avtale	Klikk på Ny i området Dagens kalender. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger avtale, og lagre posten.
Vise en avtalepost	Klikk på koblingen Emne for avtalen du vil vise, i området Dagens kalender. Siden Avtaledetaljer vises.
Vise denne månedens avtaler	Klikk på ikonet 31 på tittellinjen i Dagens kalender. Kalenderen åpnes med månedens tidsplan.
Vise denne ukens avtaler	Klikk på ikonet 7 på tittellinjen i Dagens kalender. Kalenderen åpnes med ukens tidsplan.
Vise dagens avtaler	Klikk på koblingen Vis kalender eller på ikonet 1 i området Dagens kalender. Kalenderen åpnes med avtalene for den aktuelle dagen.
Oppsett	
Endre oppsettet for Min hjemmeside	Hvis du vil endre opplysningene som vises i to områder på Min hjemmeside, klikker du på Rediger oppsett. Klikk deretter på pilene for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
Poster MERKNAD: Området Nylig opprettede kundeemner i standardapplikasjonen inneholder de seneste kundeemnene som er opprettet. Du eller selskapsadministratoren kan tilpasse Min hjemmeside for å vise andre posttyper, for eksempel nylig endrede firmaer.	
Opprette en post	Klikk på Ny på tittellinjen i området som inneholder poster. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger, og lagre posten.
Vise en post	Klikk på koblingen for posten du vil vise, i området som inneholder poster. Siden Postdetaljer åpnes.
Vise en liste over poster	Klikk på Vis fullstendig liste i området som inneholder poster. Siden Postliste åpnes.
Rapporter	
Dele opp diagrammet etter en annen kategori	<p>Avhengig av analysen som vises, kan du kanskje klikke på rullegardinlisten og endre valget. Diagrammet og tabellen viser kategoriserte data på grunnlag av valget som er gjort.</p> <p>I standardapplikasjonen kan du gjøre dette med Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal.</p>

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise postene som utgjør et segment i diagrammet eller tabellen	Avhengig av analysen som vises, kan du kanskje drille ned på et segment eller en kobling for å vise postene som utgjør denne kategorien. I standardapplikasjonen kan du gjøre dette i området Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal.
Oppgaver	
Opprette en oppgave	Klikk på Ny i området Åpne oppgaver. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger oppgave, og lagre posten.
Vise en oppgavepost	Klikk på koblingen Emne for oppgaven du vil vise, i området Åpne oppgaver. Siden Oppgavedetaljer vises.

Vise varsler

Varsler for hele selskapet vises på Min hjemmeside. Selskapsadministratorer bruker varsler til å bekjentgjøre opplysninger for hele selskapet, for eksempel møtereferater og endringer i retningslinjer. Selgere som har data inkludert i selskapets salgsprognoser, mottar også et varsel når prognosen er generert.

Slik viser du varsler

- 1 Klikk på fanen Hjemmeside.
- 2 Du kan gjøre følgende i området Varsler:
 - Klikke på koblingen for varslene du vil vise, hvis det vises på Min hjemmeside.
Siden Varsler åpnes med tilleggsopplysninger om det aktuelle varslene.
 - Klikke på koblingen Vis fullstendig liste.
(Liste)siden Varsler åpnes, der du kan velge et varsel, angi et valg i rullegardinlisten for å begrense posttypene som vises, eller opprette en egen filtrert liste for varsler.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Varselfelt
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

Arbeide med meldingssenteret

Via meldingssenteret på handlingslinjen kan du håndtere notater til deg selv, notater fra andre brukere og notater om poster, på ett og samme sted. Meldingssenteret effektiviserer således kommunikasjonen og samarbeidet i Oracle CRM On Demand.

Meldingssenteret kan inneholde:

- **Notater som du oppretter til deg selv.** Du kan opprette notater til deg selv i meldingssenteret. Dette er nyttig hvis du vil registrere handlinger for oppfølging eller opplysninger du vil få bruk for senere. Slike private notater er markert med et ikon som viser en nøkkel.
- **Notater om poster som du abonnerer på.** I posttyper som støtter notatfunksjonen, kan du følge med på samtaler om en bestemt post ved å gå til detaljsiden og abonnere på eventuelle nye notater som er lagt til i posten. Du vil da få en kopi av alle slike notater i meldingssenteret, og du kan svare på posten fra meldingssenteret. Du får bare en kopi av nye notater som legges til i posten. Du får ikke notater om andre endringer i posten.
- **Notater som andre brukere har sendt deg.** En annen bruker kan klikke på notatikonet ved siden av navnet ditt på en side i applikasjonen og sende deg et notat. Notater som sendes til deg på denne måten, er markert med et ikon som viser to personer.

Meldingssenteret inneholder et notatikon (stiftikon), og antall nye meldinger vises ved siden av notatikonet.

Når du klikker på notatikonet i meldingssenteret, vises listen over notater. For hvert notat vises navnet på brukeren som opprettet notatet, sammen med emnet eller den første delen av notatteksten hvis det ikke finnes et emne. I tillegg vises datoen for notatet, eller klokkeslettet hvis notatet er fra i dag.

Du kan gjøre følgende i notatlisten:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et notat	Rull ned til ønsket notat. Hvis notatet er koblet til en post som du abonnerer på, kan du drille ned i posten fra koblingen i notatet.
Opprette et nytt notat	Klikk på Nytt notat. Skriv eventuelt inn et emne på den første linjen, skriv notatet og klikk på Lagre. Emnet er valgfritt. Hvis du ikke angir et emne, kopieres de første tegnene fra notatteksten til emnelinjen.
Svare på et notat	Rull ned til ønsket notat, klikk på Svar og skriv notatet. Når du klikker på Lagre, sendes svaret til meldingssenteret til brukeren som sendte deg notatet. Hvis du velger Poster, posteres svaret på den aktuelle detaljsiden og sendes til alle brukere som abonnerer på posten.
Slette et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på Slett. Da slettes kopien av notatet fra meldingssenteret, men det faktiske notatet på postdetaljsiden slettes ikke.
Vise detaljer om brukeren som har sendt et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på brukernavnet. Siden Brukerdetaljer for brukeren vises.

Du kan innebygge meldingssenteret som et Web-skjermelement i andre applikasjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Innebygge et skjermelement for meldingssenter](#) (se "Bygge inn et skjermelement for meldingssenter" på side 698).

Når meldingssenteret er innebygd som et Web-skjermelement, kan du klikke på knappen Oppdater for å oppdatere meldingssenteret med de siste meldingene fra Oracle CRM On Demand.

Arbeide med appleter for RSS-mating

I Oracle CRM On Demand kan du bruke appleter for RSS-mating til å abonnere på interessant innhold som oppdateres hyppig, for eksempel blogginnlegg, nyhetsoverskrifter eller podkaster. Dette innholdet kan for eksempel supplere dine CRM-data med opplysninger fra nyhetsleverandører som du abonnerer på. Du kan vise generelle markedsnyheter på hjemmesiden, og du kan ha nyheter og data som er spesifikke for en kundes arbeidsgivere, på kontaktpersondetaljsiden.

Oracle CRM On Demand har en innebygd matingsleser der innholdet samles opp, slik at du aldri trenger å forlate applikasjonen. For eksempel kan du, i stedet for å måtte besøke andre Web-områder for å finne markedsnyheter, få opplysningene levert direkte i Oracle CRM On Demand. I tillegg til akkumulering av innhold kan matingsleseren godta bruker- og postfeltparametre.

Appleter for RSS-mating er en type egendefinert Web-applet, opprettet av selskapsadministratoren, der URL-adressen for en RSS-mating er angitt. Appleter for RSS-mating kan derfor finnes på følgende steder:

- Min hjemmeside
- Hjemmesider for posttype
- Detaljsider for posttype
- Handlingslinjen

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte Web-appleter, se Om egendefinerte Web-appleter.

Du må legge til appleten i hjemmesideoppsettet, detaljsideoppsettet eller handlingslinjeoppsettet, hvis den ikke allerede vises på siden eller handlingslinjen.

Selskapsadministratoren kan angi at en applet for RSS-mating er konfigurert. I så fall vises koblingen Konfigurer sammen med appleten, og du kan endre navnet på appleten og URL-adressen som er knyttet til appleten, slik at en annen RSS-mating vises. Hvis en applet for RSS-mating ikke er konfigurert, vises ikke koblingen Konfigurer.

Selskapsadministratoren vil bare gjøre noen få appleter for RSS-mating konfigurerbare.

Hvis selskapsadministratoren sletter en applet for RSS-mating, slettes også de tilpassede versjonene av appleten fra applikasjonen. Hvis for eksempel en bruker har en applet for en CNN-nyhetsmating på hjemmesiden, og en annen bruker har konfigurert appleten for en NRK-nyhetsmating på sin hjemmeside, mister begge brukerne tilgangen til appletmatingen hvis den opprinnelige appleten for RSS-mating slettes.

Slik konfigurerer du en applet for RSS-mating

- 1** Klikk på koblingen Konfigurer.
 - 2** Skriv inn ønsket navn for appleten i feltet Navn.
 - 3** Rediger URL-adressen i feltet URL-adresse etter behov.
 - 4** Klikk på Lagre.
- 36** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

Matingen oppdateres med data fra den konfigurerte URL-adressen.

Merknad: Du kan klikke på [Bruk standard](#) for å gå tilbake til URL-adressen som ble definert av selskapsadministratoren.

Arbeide med poster

Dette emnet beskriver følgende vanlige fremgangsmåter for arbeid med poster:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Søke etter poster](#) (på side 44)
- [Forhåndsviser poster](#) (på side 66)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 76)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Opprette og begrense lister](#) (på side 83)
- [Eksportere poster i lister](#) (på side 91)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 93)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Endre den primære egendefinerte boken i en post](#) (på side 96)
- [Oppdatere postgrupper](#) (på side 97)
- [Slå sammen poster](#) (på side 98)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)
- [Skrive ut opplysninger som vises på sider](#) (på side 124)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Import- og eksportverktøy](#)
- [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

Om datatilgang, postdeling og posteierskap

Tilgangen til data i Oracle CRM On Demand fastsettes av enkelte komponenter for tilgangskontroll som er knyttet til brukerrollen din i Oracle CRM On Demand, på følgende måte:

- **Rettigheter.** Du kan få tilgang til enkelte forretningsdata eller administrative data hvis brukerrollen din har rettighetene for de aktuelle dataene. Hvis brukerrollen din for eksempel har rettigheten Håndter arbeidsflytregler, har du tilgang til alle konfigurasjonsdata for arbeidsflyten.
- **Posttypetilgang og tilgangsprofiler.** Hvis du skal ha tilgang til poster av en bestemt posttype, må brukerrollen og tilgangsprofilene ha de riktige innstillingene, på følgende måte:
 - For posttyper på øverste nivå må tilgang til posttypen være gitt til brukerrollen din. Hvis du for eksempel skal ha tilgang til alle firmaposter, må brukerrollen din ha fått tilgang til posttypen Firma.
 - Tilgangsprofilen må gi deg tilgang til posttypen. Tilgangsprofiler styrer også hvilke operasjoner du kan utføre på dataene du har tilgang til. Eiertilgangsprofilen kan for eksempel gi deg redigeringsrettigheter til firmaposter du eier, og standardtilgangsprofilen kan gi deg skrivebeskyttede rettigheter til firmaposter du viser via delt tilgang, men ikke eier.

MERKNAD: Tilgangsprofiler brukes også i ulike metoder for deling av poster, som forklares i neste del.

Metoder for deling av poster

Brukere kan dele poster ved hjelp av følgende metoder for deling av poster:

- **Selskapets rapporteringshierarki.** En leder kan for eksempel se postene til en underordnet.
- **Brukerdelegering.** En bruker kan for eksempel delegerer tilgang til en annen bruker som kanskje ikke er i samme rapporteringshierarki.
- **Medlemskap i egendefinert bok.** En spredt gruppe med brukere kan for eksempel få tilgang til et sett med poster som er knyttet til en egendefinert bok med navnet *Gode tilbud*.
- **Teammedlemskap.** Eieren av en firmapost kan for eksempel dele firmaet med et sett brukere han/hun velger ut.
- **Gruppemedlemskap.** En *gruppe* er et forhåndsdefinert team med brukere. Hvis en bruker som er medlem av en gruppe, for eksempel blir eier av en kontaktpersonpost, blir alle andre medlemmer av samme gruppe også lagt til i kontaktpersonteamet. Hvis du vil ha flere opplysninger om grupper, se Gruppehåndtering.

Merknad: Deling av data ved hjelp av egendefinerte bøker er den mest effektive metoden for deling av data for store selskaper der brukerne deler over en million poster.

Modi for posteierskap

For de fleste av posttypene som støtter egendefinerte bøker, kan selskapsadministratoren definere posteierskap for posttypen i brukermodus, bokmodus eller blandet modus. Avhengig av selskapets retningslinjer og eierskapsmodiene som er konfigurert for posttypene, kan du eie poster direkte, få tilgang til poster via metoder for deling av poster eller en kombinasjon av disse. Modiene for posteierskap er som følger:

- **Brukermodus.** Når en posttype konfigureres i brukermodus, må hver post av denne posttypen få tilordnet en eier. En bruker eier en post når brukeren er knyttet til feltet Eier for posten. Hvis feltet Bok er tilgjengelig på detaljsiden for posten, viser feltet Bok brukerboken som er knyttet til eieren.
- **Bokmodus.** Når en posttype konfigureres i bokmodus, har ikke postene av denne posttypen tilordnede eiere. Hver enkelt post må i stedet ha en tilknyttet primær egendefinert bok. Tilknytning av en primær egendefinert bok til en post betyr ikke at den egendefinerte boken eier posten, ettersom en egendefinert bok er en metode for deling av poster. Tilknytning av en primær egendefinert bok til en post betyr bare at posten i hovedsak tilhører en egendefinert bok og tilhører ikke noen bestemt bruker. Bokmodusen er nyttig i rapporter der du vil angi at en post tilhører en bestemt egendefinert bok, slik at den ikke telles flere ganger hvis posten også deles med andre bøker.
- **Blandet modus.** Når en posttype konfigureres i blandet modusen, kan en post av denne posttypen defineres på hvilken som helst av følgende måter:
 - Posten kan defineres uten en tilordnet eier eller en tilknyttet primær egendefinert bok.
 - Posten kan få en eier tilordnet.
 - Posten kan ha en primær egendefinert bok knyttet til seg.

For posttyper som ikke støtter egendefinerte bøker, men må ha en eier, støttes bare brukermodusen for posteierskap.

En post kan ikke ha både en tilordnet eier og en tilknyttet primær egendefinert bok, uansett hvilken modus for posteierskap som brukes. I hvilken som helst modus for posteierskap kan du imidlertid tilordne flere egendefinerte bøker til en post, hvis posttypen støtter egendefinerte bøker.

Hvis feltet Bok finnes på detaljsiden for en post, kan feltet vise navnet på en brukerbok eller en primær egendefinert bok for posten, eller det kan være tomt, på denne måten:

- Hvis posten eies av en bruker, viser feltet Bok navnet på brukerboken for posteieren.
- Hvis posten ikke eies av en bruker, kan det hende at feltet Bok viser en primær egendefinert bok for posten, eller feltet kan være tomt.

Selskapsadministratoren konfigurerer modusen for posteierskap ved å gjøre enkelte felt obligatoriske for posttypen. Selskapsadministratoren kan endre modusen for posteierskap for en posttype. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer modi for posteierskap, se Konfigurere modi for posteierskap.

Hva skjer når modusen for posteierskap for en posttype endres?

Når modusen for posteierskap for en posttype endres fra én modus til en annen, skjer følgende:

- Når du oppretter en ny post av denne posttypen, kan det hende du må velge en eier for posten eller knytte en primær bok til den nye posten, avhengig av den nye modusen for eierskap.
- Hvis du er den første brukeren som oppdaterer en post etter at modusen for eierskap er endret, kan det hende du må velge en eier eller en primær bok for posten før du kan lagre endringene, avhengig av den nye modusen for eierskap. Tabellen nedenfor viser virkemåten i hvert enkelt tilfelle.

Gammel modus	Ny modus	Virkemåte
Brukermodus	Bokmodus	Du må velge en primær egendefinert bok i feltet Bok.

Gammel modus	Ny modus	Virkemåte
Brukermodus	Blandet modus	Du kan velge en eier i feltet Eier eller en primær egendefinert bok i feltet Bok, men du kan ikke velge begge deler.
Bokmodus	Brukermodus	Du må velge en bruker i feltet Eier.
Bokmodus	Blandet modus	Du kan velge en eier i feltet Eier eller en primær egendefinert bok i feltet Bok, men du kan ikke velge begge deler.
Blandet modus	Brukermodus	Du må velge en bruker i feltet Eier.
Blandet modus	Bokmodus	Du må velge en primær egendefinert bok i feltet Bok.

Hvis eieren av en eksisterende post fjernes fra posten når posten oppdateres etter at modusen for posteierskap for posttypen er endret fra brukermodus til en annen modus, skjer i tillegg følgende:

- Hvis posttypen støtter team, vil alle medlemmene av teamet, med unntak av den tidligere eieren av posten, forbli medlemmer av teamet. Virkemåten er den samme for teammedlemmer som er medlem av en forhåndsdefinert gruppe. Det vil si at alle medlemmer av gruppen, med unntak av den tidligere eieren av posten, forblir medlemmer av teamet.

MERKNAD: Posttypen Firma er et unntak fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en forhåndsdefinert gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra teamet. Alle teammedlemmer som ikke er medlemmer av den forhåndsdefinerte gruppen, forblir medlemmer av teamet, som med andre posttyper.

- Hvis en aktivitet som tidligere hadde en eier, oppdateres og feltet Eier tømmes, vises det ikke lenger noen aktivitet i kalenderen til den tidligere eieren. Aktiviteten vises imidlertid i listene over relaterte aktiviteter som brukeren har tilgang til fra detaljsidene for poster. Hvilken som helst bruker, inkludert den tidligere eieren av posten, som har tilgang til posten via bokmedlemskap, ser aktiviteten i den relaterte listen over åpne eller fullførte aktiviteter, alt etter hva som passer.

Opprette poster

Du kan opprette en post fra ulike områder i applikasjonen. Området du velger, er avhengig av om du vil:

- Opprette posten i et hurtigvindu som er uavhengig av postene du arbeider med. Du mister ikke plassen din i hovedområdet i applikasjonen.
- Opprette posten ved å klikke på knappen Ny på hjemmesiden, listesiden eller detaljsiden. På alle disse sidene åpnes det samme skjermbildet som når du bruker de andre metodene, men fokuset skifter fra

gjeldende side til redigeringssiden. Du må bruke koblingen Tilbake for å gå tilbake til siden du arbeidet med.

- Opprette posten for en annen posttype som automatisk kobles til posten du arbeider med.

Du kan også opprette nye poster på følgende måter:

- Ved å importere poster:
 - Bruke importassistenten til å importere poster fra eksterne, kommadelte filer (CSV-filer) hvis din brukerrolle har rettigheten Personlig import
 - Bruke klientverktøyet for Oracle Data Loader On Demand
 - Bruke Web-tjenester til å synkronisere poster med andre applikasjoner

Hvilke posttyper du kan importere, er avhengig av rettighetene som er tilordnet til din brukerrolle. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder, se Import- og eksportverktøy.

- Ved å gjøre om kundeemneposter. Basert på valgene som gjøres på siden Gjør om kundeemne, kan du opprette ett eller flere av følgende ved å gjøre om en kundeemnepost:
 - En firmapost
 - En kontaktpersonpost
 - En salgsmulighetspost

Hvis du vil ha flere opplysninger om omgjøring av kundeemner, se [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter](#) (på side 179).

- Ved å gjøre om avtaleregistreringsposter. Basert på valgene som gjøres på siden Gjør om avtaleregistrering, kan du opprette ett eller flere av følgende ved å gjøre om en avtaleregistreringspost:
 - En firmapost
 - En kontaktpersonpost
 - En salgsmulighetspost

Hvis du vil ha flere opplysninger om omgjøring av avtaleregistreringer, se [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter](#) (på side 391)

TIPS: Du kan forhindre postduplisering ved å søke etter en post før du oppretter en ny. Se [Søke etter poster](#) (på side 44).

MERKNAD: En stjerne (*) ved siden av et feltnavn betyr at dette er et obligatorisk felt.

Slik oppretter du en post via området Opprett

- 1 Gå til området Opprett på handlingslinjen på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for posttypen i listen.
- 3 Legg inn postopplysningene i skjermbildet Ny post.
- 4 Lagre posten.

Slik oppretter du en post fra en hjemmeside, listeside eller detaljside

- 1 Klikk på knappen Ny på tittellinjen på en av disse sidene.
- 2 Legg inn postopplysningene på siden Rediger.
- 3 Lagre posten.

Slik oppretter du en post som er koblet til den valgte posten

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger en post, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til ønsket område på postdetaljsiden.
- 3 Klikk på knappen Ny eller Legg til på tittellinjen for dette området.
- 4 Legg inn postopplysningene på siden Rediger.
- 5 Lagre posten.

Registrere opplysninger i poster

Når du oppretter poster, kan du legge inn opplysninger direkte i noen felt, eller velge verdier i en rullegardinliste. For noen felt kan du dessuten klikke på et ikon til høyre for feltet for å vise et vindu der du kan velge verdier eller angi verdier. Du kan klikke på følgende ikoner:

- **Telefonikon.** Brukes til å angi opplysninger om telefonnummer.
- **Kalenderikon.** Brukes til å velge en dato.
- **Valutaikon.** Brukes til å søke etter og velge en valuta.
- **Oppslagsikon (forstørrelsesglass).** Brukes til å søke etter og velge en post, eller flere poster, som vil bli knyttet til posten du oppretter. Oppslagsikonet brukes også til å velge verdier for felt i plukklister for flervalg.

Om plukklister for flervalg

En plukkliste for flervalg er en plukkliste der du kan velge flere verdier. Når du klikker på oppslagsikonet for en plukkliste for flervalg, vises et hurtigvindu der du kan velge ønskede verdier ved å flytte dem fra en liste med tilgjengelige verdier til en liste med valgte verdier. Du kan også sortere listen med valgte verdier.

Plukklister for flervalg støttes for følgende posttyper:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 01

- Egendefinert objekt 02
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Serviceforespørsel

Om telefonnummerfelt

Telefonfelt har et telefonikon ved siden av seg. Når du klikker på ikonet, åpnes vinduet for telefonverifisering, der du kan gjøre følgende:

- Velge land for telefonnummeret.
- Angi retningsnummer.
- Angi lokalt nummer.
- Angi et eventuelt internnummer.

Når du lagrer telefonnummeret i Oracle CRM On Demand, får det angitte telefonnummeret automatisk begge disse prefiksene:

- Et plussymbol (+) som representerer den internasjonale tilgangskoden for oppringinger ut fra landet der du befinner deg.

Hvis for eksempel den regionale innstillingen for en brukerpost er Engelsk - USA, vil plussymbolet representere den internasjonale tilgangskoden 011. Hvis den regionale innstillingen for en brukerpost er Fransk - Frankrike, vil plussymbolet representere den internasjonale tilgangskoden 00.

- Landskoden for landet som er valgt for telefonnummeret.

Hvis du for eksempel velger Spania som land for telefonnummeret i Oracle CRM On Demand, får telefonnummeret prefikset 34, i tillegg til plussymbolet.

TIPS: Hvis du vil finne landskoden for et land, kan du klikke på telefonikonet, velge landet og lagre opplysningene. Landskoden for landet vises i feltet Telefon.

Om adressefelt

For adresser i applikasjonen vises ulike felt for å gi rom for landsspesifikke opplysninger. Hvis du for eksempel velger Japan som land for faktureringsadressen til et firma, endres de andre adressefeltene til de feltene som er nødvendige for japanske adresser, for eksempel Chome, Ku og Shi/Gun.

I utgangspunktet lagres adresser med den spesifikke posttypen. Men noen adresser overføres når du kobler en post til en annen. Hvis du for eksempel registrerer en fakturerings- og forsendelsesadresse for et firma, vises faktureringsadressen på siden for kontaktpersondetaljer når du kobler firmaet til kontaktpersonen.

Hvis selskapsadministratoren har lagt til området Adresser i din applikasjon, kan du spore ytterligere adresser for poster som eksempelvis firmaer og kontaktpersoner. Når du sporer adresser for kontaktpersoner, er primæradressen alltid den adressen som er registrert i området Alternativ adresse.

Søke etter poster

Du kan søke etter poster på flere måter i Oracle CRM On Demand:

- [Søke etter poster på handlingslinjen](#) (på side 56).
- [Bruke avansert søk](#) (på side 57)
- [Søke etter poster på listesider](#) (på side 61)
- [Søke etter poster i oppslagsvinduer](#) (på side 61)

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om søk etter poster:

- [Om søk etter nøkkelord](#) (på side 53)
- [Standard søkefelt for nøkkelordsøk](#) (se "[Standard søkefelt for søk etter nøkkelord](#)" på side 54)
- [Om målsatt søk](#) (på side 44)
- [Om filterbetingelser](#) (på side 47)
- [Om filterverdier](#) (på side 52)
- [Om søk i plukkister for flervalg](#) (på side 53)
- [Bruke bokvelgeren](#) (på side 64)

Om målsatt søk

Du kan utføre to typer søk i Oracle CRM On Demand: målsatt søk og søk etter nøkkelord.

Selskapsadministratoren fastsetter hvilken type søk som brukes som standard for selskapet, ved å velge søketypen på siden Selskapsprofil. Målsatt søk er den anbefalte søketypen. Hvis du vil ha opplysninger om søk etter nøkkelord, se [Om søk etter nøkkelord](#) (på side 53).

Du kan bruke målsatt søk på flere steder i Oracle CRM On Demand, på følgende måte:

- **Området Søk på handlingslinjen.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i området Søk på handlingslinjen for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster på handlingslinjen, se [Søke etter poster på handlingslinjen](#) (på side 56).
- **Oppslagsvinduer.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i oppslagsvinduene der du søker etter poster som skal kobles til posten du arbeider med. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster i oppslagsvinduer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer](#) (på side 61).
- **Siden Avansert søk i Oracle CRM On Demand.** Søketypen på siden Avansert søk er avhengig av de angitte valgene, som følger:
 - Hvis du søker etter flere posttyper, er søket et nøkkelordsøk.
 - Hvis du søker etter en enkelt posttype, er søket et målsatt søk.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker avansert søk, se [Bruke avansert søk](#) (på side 57).

- **Hurtigfilterfelt på listesider.** Søk ved hjelp av hurtigfilterfeltene på listesider er alltid målsatte søk, selv om søk etter nøkkelord er valgt som standard søketype for selskapet.

For målsatte søk er det brukerrollen din som fastsetter hvilke posttyper du kan søke i, og hvilke felt i hver posttype du kan søke i, på følgende måte:

- Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, skjer følgende:
 - Du kan ikke søke etter poster av denne typen i området Søk på handlingslinjen.
 - Du kan ikke angi noen søkekriterier for et avansert søk for denne posttypen. Hvis du kjører et avansert søk uten noen søkekriterier, returneres alle postene av den aktuelle posttypen som brukerrollen og tilgangsinnstillingene tillater at du viser.
 - Du kan ikke bruke hurtigfilterfelt i oppslagsvinduer.
 - Du kan ikke angi noen søkekriterier for en liste over poster av denne posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse og begrenning av lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).
- For alle posttyper kan det hende du ser flere søkefelt i området Søk på handlingslinjen og i hurtigfilterfeltene i oppslagsvinduene, avhengig av hvilke felt selskapsadministratoren gjør tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrolle din for posttypen.
- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert for brukerrollen din, kan du søke i alle feltene selskapsadministratoren gjør tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for posttypen, på hvilke som helst av følgende steder:
 - Handlingslinje
 - Oppslagsvinduer
 - Avansert søk

MERKNAD: Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert for brukerrollen din, kan du bare søke i et felt på handlingslinjen, i oppslagsvinduene eller i avansert søk hvis feltet oppfyller begge disse kriteriene:
 - Feltet er tilgjengelig i søkeoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for posttypen.
 - Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til din brukerrolle for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for din rolle, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

MERKNAD: *Dynamiske oppsett* er sideoppsett som viser forskjellige sett med felt for ulike poster av samme posttype, avhengig av plukklisterverdien du velger i et bestemt felt i posten.

Målsatt søk returnerer poster der verdien du angir i søkefeltene, samsvarer med de tilsvarende verdiene i poster av den valgte posttypen. Du får bare treff på postene som gir samsvar for hver av de angitte verdiene. Dette tilsvarer bruk av betingelsen AND mellom søkefeltene. Hvis du lar et søkefelt stå tomt, regnes ikke dette feltet med i søket.

Søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, fastsetter hvilke felt som vises som kolonner i listen over poster som returneres av et søk av denne posttypen.

MERKNAD: Du kan ikke angi en nullverdi i et felt i et søk fra handlingslinjen. Hvis du vil angi en nullverdi, må du bruke Avansert søk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk](#) (på side 57).

Om jokertegn i målsatt søk

Som standard tilføyes et jokertegn eller en stjerne (*) etter hver søkeverdi som angis i et målsatt søkefelt, og du trenger derfor ikke å tilføye et jokertegn i søkestrengen. Du kan bruke et jokertegn som prefiks i søkeverdier, eller du kan bruke et jokertegn mellom søkeverdiene. Du kan ikke bruke jokertegn i plukklister der verdiene er forhåndsbestemt. Hvis du for eksempel utfører et målsatt søk etter firmaposter, kan du i standardsøkeoppsettet skrive inn søkestrenger for feltene Firmanavn og Sted. Ingen av disse feltene skiller mellom store og små bokstaver. Hvis du skriver inn *C* i feltet Firmanavn og *Hoved* i feltet Sted, tolkes det målsatte søkeuttrykket som følger:

Vis alle firmaer der firmanavn er lik *C** og sted er lik *Hoved**

Søket returnerer alle firmaer der firmanavnet begynner med bokstaven *C* (store og små bokstaver) og der verdien i feltet Sted begynner med ordet *Hoved* (enhver blanding av store og små bokstaver).

MERKNAD: Bruk av jokertegn har innvirkning på søkeytelsen. Søk der en søkeverdi har et jokertegn som prefiks, er tregest.

Bruken av jokertegn er begrenset når du søker etter eksakte treff som beskrevet nedenfor.

Om søk etter eksakte treff

Hvis du kjenner den eksakte verdien i et felt i posten der du søker, kan du søke etter eksakte treff ved å bruke et likhetstegn (=) som prefiks i søkestrengen. Når du bruker et likhetstegn som prefiks i en søkestreng, fungerer målsatt søk som følger:

- Et jokertegn tilføyes ikke på slutten av søkestrengen.

Hvis søkefeltet skiller mellom store og små bokstaver, returnerer søket eksakte treff for søkestrengen. Hvis søkefeltet ikke skiller mellom store og små bokstaver, returnerer søket treff med alle bokstavtyper.

Hvis du for eksempel angir *=Acme* som søkeverdi i feltet Firmanavn, returnerer søket alle firmaposter der firmanavnet er *Acme* eller *ACME*, eller andre varianter med en blanding av store og små bokstaver, fordi feltet Firmanavn ikke skiller mellom store og små bokstaver. Søket returnerer ikke eventuelle poster der firmanavnet inneholder ordet *Acme*, men også inneholder andre tegn, for eksempel *Acme Inc*, *Acme Incorporated* eller *Acme SuperStore*.

- Hvis du eksplisitt bruker et jokertegn i søkestrengen, behandles jokertegnet som tekst.

Anta for eksempel at det finnes to firmaposter med firmanavnene *Acme** og *Acme Super Store*. Hvis du angir *=Acme** i søkefeltet Firmanavn, returnerer søket posten der firmanavnet er *Acme**. Søket returnerer ikke posten der firmanavnet er *Acme Super Store*.

- Hvis feltverdien i en post begynner med et likhetstegn, behandles bare det andre likhetstegnet som angis i søkefeltet, som en del av søkestrengen.

Anta for eksempel at det finnes to firmaposter med firmanavnene *=Acme Super Store* og *Acme Super Store*. Hvis du angir *=Acme Super Store* i feltet Firmanavn, returnerer søket posten der firmanavnet er *=Acme Super Store*. Søket returnerer ikke posten der firmanavnet er *Acme Super Store*.

Følgende begrensninger gjelder for bruk av likhetstegn som prefiks:

- Foranstilt likhetstegn støttes ikke for søkefelt med feltparten Telefon.
- Du kan ikke bruke et likhetstegn som prefiks for en verdi i et plukkistesøkefelt.

Om filterbetingelser

Ulike filterbetingelser er tilgjengelige for søk, avhengig av søkefeltets datatype. Dette er vist i tabellen nedenfor.

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
Nummer, Heltall, Prosent, Valuta	<ul style="list-style-type: none">■ Mellom■ Lik■ Større enn■ Mindre enn■ Er NULL■ Er ikke NULL■ Ikke lik■ Ikke mellom

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
Dato/klokkeslett	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mellom ■ Lik ■ I løpet av de siste 90 dagene ■ I løpet av de neste 90 dagene ■ På ■ På eller etter ■ På eller før ■ I dag * ■ I går* ■ I morgen* ■ I løpet av de siste ? dagene ■ I løpet av de neste ? dagene ■ Forrige uke* ■ Neste uke* ■ Denne uken* ■ Forrige måned* ■ Neste måned* ■ Denne måneden* ■ Dette kvartalet* ■ Forrige kvartal* ■ Neste kvartal* ■ Dette året* ■ Neste år* ■ Forrige år* ■ Er NULL* ■ Er ikke NULL* ■ Ikke lik ■ Ikke mellom <p>For betingelser som er merket med en stjerne (*): Verdifeltet deaktiveres når betingelsen velges.</p> <p>For betingelsene I løpet av de siste ? dagene og I løpet av de neste ? dagene:</p>

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
	Variabelen ? byttes ut med et antall dager som velges i filterverdifeltet.
Avmerkingsboks	<ul style="list-style-type: none">■ Er avmerket■ Er ikke merket av
Plukkliste	<ul style="list-style-type: none">■ Inneholder alle verdier■ Inneholder minst én verdi■ Inneholder ingen av verdiene■ Lik■ Er NULL■ Er ikke NULL

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
	<ul style="list-style-type: none"> Ikke lik
Tekst	<ul style="list-style-type: none"> Mellom Inneholder alle verdier Inneholder minst én verdi Inneholder ingen av verdiene Lik Større enn Mindre enn Er NULL Er ikke NULL Ikke lik Begynner med Begynner ikke med Ligner Ligner ikke Ikke mellom
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> Begynner med Mellom Inneholder alle verdier Inneholder minst én verdi Inneholder ingen av verdiene Lik Større enn Mindre enn Ikke lik

Slik brukes filterbetingelser

Tabellen nedenfor viser hvordan ulike filterbetingelser og operatører brukes.

Bruk dette	Med	For samsvar	For disse resultatene
Mellom	Tall eller datoer	To verdier atskilt med komma	Viser poster med verdier mellom A og B (utelater verdier som er lik A og B).

Bruk dette	Med	For samsvar	For disse resultatene
Inneholder alle verdier (lik)	Tekst, tall eller datoer	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som samsvarer med de eksakte verdiene. Delstrenger av verdiene, eller den samme verdien med ulik bruk av store og små bokstaver, søkes ikke ut.
Inneholder minst én verdi	Bare tekst	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som samsvarer delvis med verdiene (gir treff på delstrenger). Hvis du for eksempel skriver inn <i>Lund</i> , får du treff på poster med <i>Lund Transport</i> , <i>Lunde Data</i> og <i>Per Lund Bilvask</i> . MERKNAD: Denne virkemåten gjelder bare for filtrerte lister, og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand som bruker betingelsen <i>Inneholder minst én verdi</i> . Bruk av denne betingelsen påvirker dessuten behandlingstiden i Oracle CRM On Demand, ettersom det søkes etter deltreff.
Inneholder ingen av verdiene (ikke lik)	Tekst, tall eller datoer	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som <i>ikke</i> samsvarer med verdiene. Dette er det motsatte av <i>Inneholder alle verdier</i> .
Lik	Tekst, tall eller datoer	Én verdi for hver linje. Du legger til verdier ved å bruke operatoren OR og legge til en ny linje.	Viser poster som samsvarer med verdiene.
Større enn	Tall eller datoer	Enkeltverdi	Finner poster med en verdi som er større enn den angitte verdien.
Mindre enn	Tall eller datoer	Enkeltverdi	Finner poster som inneholder en verdi som er mindre enn den angitte verdien
<i>Operator</i>			
AND	Tekst, tall eller datoer	To eller flere betingelser	Viser poster der alle de angitte betingelsene er oppfylt. Hvis du for eksempel angir Lukkingsdato > 10/01/2003 AND Inntekt > 500000, returneres poster som samsvarer med <i>begge</i> kriteriene.

Bruk dette	Med	For samsvar	For disse resultatene
OR	Tekst, tall eller datoer	Enhver betingelse	Viser poster der minst én betingelse er oppfylt. Hvis du for eksempel angir Bransje = Energi OR Faktureringsstatus = CA, returneres poster som samsvarer med <i>ett</i> av disse kriteriene.

Om filterverdier

Når du søker etter poster, må du angi en filterverdi avhengig av filterbetingelsen du velger.

Følg disse retningslinjene når du angir filterverdier for et søk:

- Bruk komma til å skille verdier i en verdiliste med én av disse betingelsene:

- Inneholder alle verdier
- Inneholder minst én verdi
- Inneholder ingen av verdiene

- Ikke bruk komma innenfor en verdi med én av disse betingelsene:

- Inneholder alle verdier
- Inneholder minst én verdi
- Inneholder ingen av verdiene

Kommaer behandles som skilletegn i verdilisten, og kan derfor ikke brukes i selve verdiene. Hvis verdiene for filtret inneholder kommaer, må du bruke en kombinasjon av andre betingelser for å opprette det ønskede filtret.

- Ikke bruk komma som tusenskilletegn i numeriske verdier.
- Du kan bruke delvise ord med betingelsen Inneholder minst én verdi. Hvis du bruker delvise ord med de andre betingelsene, vil du imidlertid ikke finne de ønskede postene.

MERKNAD: Denne virkemåten gjelder for filtrerte lister som bruker betingelsen Inneholder minst én verdi, og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand.

- Datoer angis i formatet som selskapet bruker, men årstallet må bestå av fire sifre, for eksempel 2003.
- Utelat kommaer og symboler for valuta, for eksempel dollartegnet (\$).

Bruke jokertegn med filterverdier

Du kan bare bruke jokertegnene (* og ?) i søk på tekst- og telefonnummerfelt når filterbetingelsen er Begynner med.

ADVARSEL: Bruk av stjernetegnet (*) kan føre til redusert ytelse hvis du har store datamengder.

Du kan bruke jokertegn i følgende typer søk:

- Området Søkekriterier i Avansert søk
- Området Søkekriterier på sidene Opprett liste og Begrens liste
- Alfaseøk på listesider
- Hurtigsøk på listesider
- Området Søk på handlingslinjen

For telefonnummerfelt kan du for eksempel søke etter alle telefonnumre med et bestemt retningsnummer. Hvis du vil gjøre dette, klikker du på telefonikonet, angir retningsnummeret i hurtigvinduet Telefonnummer og angir en stjerne (*) som jokertegn i feltet Lokalt nummer.

Om søk i plukklister for flervalg

Du kan søke og foreta spørringer på alle verdiene i et felt i en plukklister for flervalg. En *plukklister for flervalg* er en plukklister der du kan velge flere verdier når du angir postopplysninger.

Felt i plukklister for flervalg støttes som kolonner i resultater av målsøk og i filterkriterier for målsøk.

Listen nedenfor viser hvordan verdiene for plukklister for flervalg i filterkriteriene og filterbetingelsen bestemmer hvilke poster som søkes ut.

- **Inneholder alle verdier.** En post søkes ut hvis alle de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklister for flervalg i en post som omfattes av søket.
- **Inneholder minst én verdi.** En post søkes ut hvis en av de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklister for flervalg i en post som omfattes av søket.
- **Inneholder ingen av verdiene.** En post søkes ut hvis ingen av de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklister for flervalg i en post som omfattes av søket.

Om søk etter nøkkelord

Du kan bruke to typer søk i Oracle CRM On Demand: målsatt søk og søk etter nøkkelord.

Selskapsadministratoren fastsetter hvilken type søk som brukes som standard for selskapet, ved å velge søketypen på siden Selskapsprofil. Målsatt søk er den anbefalte søketypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om målsatt søk, se [Om målsatt søk](#) (på side 44).

Du kan bruke søk etter nøkkelord på flere steder i Oracle CRM On Demand, på følgende måte:

- **Området Søk på handlingslinjen.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i området Søk på handlingslinjen for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster på handlingslinjen, se [Søke etter poster på handlingslinjen](#) (på side 56).
- **Oppslagsvinduer.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i oppslagsvinduene der du søker etter poster som skal kobles til posten du arbeider med. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster i oppslagsvinduer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer](#) (på side 61).
- **Siden Avansert søk i Oracle CRM On Demand.** Søketypen på siden Avansert søk er avhengig av de angitte valgene, som følger:

- Hvis du søker etter flere posttyper, er søket et nøkkelordsøk.
- Hvis du søker etter en enkelt posttype, er søket et målsatt søk.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker avansert søk, se [Bruke avansert søk](#) (på side 57).

MERKNAD: Søk ved hjelp av hurtigfilterfeltene på listesider er alltid målsatte søk, selv om søk etter nøkkelord er valgt som standard søketype for selskapet.

Hvis selskapsadministratoren velger søk etter nøkkelord som søketype for selskapet, vises bare ett søkefelt i området Søk på handlingslinjen og i oppslagsvinduer. Et søk etter nøkkelord søker i bestemte felt for å finne samsvar med teksten som skrives inn i søkefeltet. Du får treff på alle poster der den angitte tekststrengen finnes i et hvilket som helst av feltene det søkes på. Dette tilsvarer bruk av betingelsen OR i standardfeltene. Eksempel: I et søk etter nøkkelord for serviceforespørselsposter søkes det i feltene Nummer på serviceforespørsel og Emne. Hvis du angir verdien 1234 i søkefeltet på handlingslinjen, vises følgende poster:

- Alle poster der verdien i feltet Nummer på serviceforespørsel inneholder strengen 1234, for eksempel serviceforespørsel nummer 12345 og 01234.
- Alle poster der teksten i feltet Emne inneholder strengen 1234, for eksempel *Kunde har rapportert et problem med produkt nummer 1234*.

Enkelte posttyper støtter ikke søk etter nøkkelord. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter søk etter nøkkelord, og opplysninger om feltene som omfattes av søket for hver posttype i et søk etter nøkkelord, se [Standard søkefelt for søk etter nøkkelord](#) (på side 54).

Standard søkefelt for søk etter nøkkelord

Du kan bruke søk etter nøkkelord på flere steder i Oracle CRM On Demand, på følgende måte:

- **Området Søk på handlingslinjen.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i området Søk på handlingslinjen for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster på handlingslinjen, se [Søke etter poster på handlingslinjen](#) (på side 56).
- **Oppslagsvinduer.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes nøkkelordsøk eller målsatt søk i oppslagsvinduene der du søker etter poster som skal kobles til posten du arbeider med. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster i oppslagsvinduer, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer](#) (på side 61).
- **Siden Avansert søk i Oracle CRM On Demand.** Søketypen på siden Avansert søk er avhengig av de angitte valgene, som følger:
 - Hvis du søker etter flere posttyper, er søket et nøkkelordsøk.
 - Hvis du søker etter en enkelt posttype, er søket et målsatt søk.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker avansert søk, se [Bruke avansert søk](#) (på side 57).

MERKNAD: Søk ved hjelp av hurtigfilterfeltene på listesider er alltid målsatte søk, selv om søk etter nøkkelord er valgt som standard søketype for selskapet.

Hvis du vil ha flere opplysninger om søk etter nøkkelord og målsatt søk, se [Om søk etter nøkkelord](#) (på side 53) og [Om målsatt søk](#) (på side 44).

Alle posttyper støtter målsatt søk, men enkelte posttyper støtter ikke søk etter nøkkelord. Tabellen nedenfor inneholder en liste over posttypene som støtter søk etter nøkkelord. For hver posttype vises Oracle CRM On Demand-feltene som omfattes av et søk etter nøkkelord.

For denne posttypen	Inngår disse feltene i søket
Firmaer	Firmanavn, Sted
Avtaler	Emne
Kampanjer	Kildekode, Navn på kampanje
Kontaktpersoner	Etternavn, Fornavn, E-post
Egendefinerte objekter 01	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Egendefinerte objekter 02	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Egendefinerte objekter 03	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Kundeemner	Etternavn, Fornavn
Salgsmuligheter	Navn på salgsmulighet
Produkter	Navn på produkt, Produktkategori, Status
Serviceforespørsler	Serviceforespørselsnummer, Emne
Løsninger	ID for løsning, Tittel
Oppgaver	Emne
Brukere	Etternavn, Fornavn, E-post
Spesifikt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Midler	Navn på midler, Status
Forespørsler om midler	Navn på forespørsel om midler, Status
Spesifikt for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partnere	Navn på partner, Sted
Spesifikt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Forhandler	Navn, Sted
Kjøretøy	ID-nummer på kjøretøy

For denne posttypen	Inngår disse feltene i søket
Spesifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
MedEd-hendelser	Navn, Sted
Spesifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Husholdninger	Navn på husholdning
Porteføljer	Firmanummer

Søke etter poster på handlingslinjen

Du kan bruke området Søk på handlingslinjen til å søke etter poster. Før du oppretter et nytt firma, en ny kontaktperson og så videre, er det lurt å finne ut om posten finnes fra før. I det første feltet i området Søk på handlingslinjen kan du velge posttypen du vil søke etter. Du kan velge Alle hvis du vil søke etter alle posttyper, eller du kan velge en bestemt posttype. Du kan angi standard posttype for området Søk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Angi standard søkeposttype](#) (på side 682).

MERKNAD: Brukerrollen din og hvilken type søk selskapet bruker, fastsetter hvilke posttyper du kan søke etter i området Søk på handlingslinjen.

Om de ulike søketypene

Hvis du søker etter én posttype, vises søkeresultatene på en listeside, og du kan deretter arbeide med listen over poster. Du kan begrense listen ytterligere ved hjelp av listehåndteringsfunksjonene i Oracle CRM On Demand, og du kan lagre søkeresultater som en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av postlister, se [Arbeide med lister](#) (på side 78). Hvis du søker etter alle posttyper, vises en søkeresultatside med ulike områder for hver posttype som inngår i søket. Når du søker med tekstbaserte søkefelt, skilles det ikke mellom store og små bokstaver med mindre teksten *skill mellom store og små bokstaver* vises nedtonet i inndatafeltet. Den nedtonede teksten forsvinner når du klikker i feltet.

Du kan også gå til siden Avansert søk, der du kan søke i flere posttyper samtidig og søke ved hjelp av datofelt. Avansert søk gir også bedre filtreringsfunksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk](#) (på side 57).

Oracle CRM On Demand støtter to typer søk: Målsatt søk og søk etter nøkkelord. Selskapsadministratoren fastsetter hvilken type søk som brukes som standard for selskapet, ved å velge søketypen på siden Selskapsprofil. Målsatt søk gir vanligvis bedre spørringsytelse. Hvis du vil ha flere opplysninger om målsatt søk og søk etter nøkkelord, se [Om målsatt søk](#) (på side 44) og [Om søk etter nøkkelord](#) (på side 53).

MERKNAD: For målsatt søk vises kanskje en bokvelger i området Søk på handlingslinjen. Du kan bruke bokvelgeren til å begrense søket, og bare søke på poster som tilhører en bestemt brukerbok (vanligvis kalt en bruker) eller en egendefinert bok (vanligvis kalt en bok). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 64).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du søker etter en post på handlingslinjen.

Slik søker du etter en post på handlingslinjen

- 1 Hvis handlingslinjen er skjult, viser du den.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser og skjuler handlingslinjen, se [Vise eller skjule handlingslinjen](#) (på side 31).

- 2 Velg en posttype i det første feltet i området Søk på handlingslinjen, eller velg Alle hvis du vil søke i alle posttypene som er tilgjengelig for søk.

MERKNAD: Når du angir valget for å søke i alle posttyper, inkluderes posttypene Egendefinert objekt 01, 02 og 03 i søket, men Egendefinert objekt 04 og senere posttyper inkluderes ikke. Et søk i alle posttypene som er tilgjengelige i søket, går tregere enn å søke i én posttype.

- 3 Avhengig av oppsettet kan du angi verdien du vil søke etter, i ett tekstfelt eller i flere tekstfelt.

- 4 Klikk på Start.

TIPS: Hvis du får en melding om at en søkeforespørsel er tidsavbrutt, kan du bruke Avansert søk til å begrense kriteriene ytterligere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk](#) (på side 57). Du finner også flere opplysninger om optimalisering av søk og lister på Web-området for opplæring og support. Du får tilgang til dette Web-området ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på Oracle CRM On Demand-siden.

- 5 Klikk på koblingen i posten du vil bruke.

Detaljsiden for posten åpnes.

Bruke avansert søk

Du kan bruke avansert søk til å:

- Søke etter én eller flere posttyper samtidig
- Søke etter poster ved hjelp av datosøkefelt
- Søke ved hjelp av filterkriterier for hvert felt

De tilgjengelige områdene på siden Avansert søk endres avhengig av om du velger én posttype eller flere posttyper for søket.

Om avanserte søk for enkeltposttyper

Et avansert søk etter en enkeltposttype ligner på et målsatt søk i området Søk på handlingslinjen. Du kan søke etter flere felt i posttypen. Med et avansert søk kan du imidlertid også gjøre følgende:

- Velge ethvert felt som er synlig for din brukerrolle, som søkefelt
- Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret
- Angi hvilke felt som skal vises i søkeresultatet

MERKNAD: I et avansert søk for en enkeltposttype bruker du ikke likhetstegnet (=) til å søke etter et eksakt treff. Bruk i stedet betingelsen Lik hvis du vil søke etter eksakte treff.

Når du bruker avansert søk til å søke etter en enkeltposttype, bestemmer brukerrollen din hvilke posttyper som er søkbare, og hvilke felt i hver posttype du kan søke i, som følger:

- Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, kan du ikke angi noen søkekriterier for et avansert søk for posttypen. Hvis du kjører et avansert søk uten noen søkekriterier, returneres alle postene av den aktuelle posttypen som brukerrollen og tilgangsinnstillingene tillater at du viser.
- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i din brukerrolle, kan du søke i alle feltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelig, i søkeoppsettet som er knyttet til din brukerrolle for posttypen.

MERKNAD: Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i din brukerrolle, kan du bare søke i et felt hvis det oppfyller begge disse kriteriene:
 - Feltet er tilgjengelig i søkeoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for posttypen.
 - Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til din brukerrolle for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for din rolle, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

MERKNAD: *Dynamiske oppsett* er sideoppsett som viser forskjellige sett med felt for ulike poster av samme posttype, avhengig av plukklisteverdien du velger i et bestemt felt i posten.

Når du bruker avansert søk for en enkeltposttype, vises søkeresultatene på en listeside, og du kan deretter arbeide med listen over poster. Søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din, fastsetter hvilke felt som vises i listen over poster som returneres av søket. Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av postlister, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).

Om avanserte søk for flere posttyper

Et avansert søk for flere posttyper er et søk etter nøkkelord. Du kan søke etter noen av eller alle posttypene som støtter søk etter nøkkelord. Når du bruker avansert søk for flere posttyper, vises en søkeresultatside med forskjellige områder for hver posttype som ble funnet i søket.

MERKNAD: Når du velger Alle posttyper i listen over posttyper for et søk, omfatter søket bare posttypene som støtter søk etter nøkkelord. Hvis du vil søke etter posttyper som ikke støtter søk etter nøkkelord, må du søke etter én posttype om gangen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan et søk etter nøkkelord fungerer, se [Om søk etter nøkkelord](#) (på side 53).

Slik foretar du et avansert søk for en enkeltposttype

- 1 Hvis handlingslinjen er skjult, viser du den. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser og skjuler handlingslinjen, se [Vise eller skjule handlingslinjen](#) (på side 31).
- 2 Klikk på Avansert i området Søk på handlingslinjen.
- 3 Gjør følgende på siden Avansert søk:

- a Klikk på valgknappen Følgende posttyper.
- b Merk av i boksen for posttypen du vil søke etter.
- c Kontroller at det ikke er merket av for noen av de andre posttypene.

4 Velg ett av følgende i området Søk i:

- Postsett
- Bok

MERKNAD: Området Søk i vises ikke for posttyper som ikke har eiere, for eksempel posttypene Produkt og Bruker. Valget Bok i området Søk i er bare tilgjengelig hvis funksjonen Bok er aktivert for selskapet.

5 Hvis du velger Postsett i området Søk i, må du velge ett av følgende for å angi settet med poster du vil søke etter:

- **Alle poster synlige for meg.** Inkluderer poster som du minst har visningstilgang til, slik det fremgår av ditt rapporteringshierarki, tilgangsnivået for din rolle og tilgangsnivået for delte poster.
- **Alle poster som jeg eier**
- **Alle poster der jeg er med i teamet.** Inkluderer bare poster i den filtrerte listen der ett av følgende gjelder:
 - Du eier postene.
 - Eieren har delt postene med deg via teamfunksjonen.
 - Postene er delt med deg via gruppetilknytningsfunksjonen for firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer.
- **Alle poster som jeg eller mine underordnede eier.** Inkluderer poster som dine underordnede eier hvis Ledersynlighet er aktivert i selskapsprofilen. Hvis Ledersynlighet ikke er aktivert i selskapsprofilen, inkluderer dette valget bare poster du eier selv.
- **Alle poster der jeg eller mine underordnede er med i teamet.** Inkluderer poster der dine underordnede er teammedlemmer hvis Ledersynlighet er aktivert i selskapsprofilen. Hvis Ledersynlighet ikke er aktivert i selskapsprofilen, inkluderer dette valget bare poster der du er teammedlem.
- **Min standardbok.** Din standardinnstilling for bokvelgeren, definert av selskapsadministratoren.

6 Hvis du velger Bok i området Søk i, må du velge en bok, bruker eller representant i bokvelgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 64).

7 Merk eventuelt av for Skiller ikke mellom store og små bokstaver i området Velg om det skal skilles mellom store og små bokstaver.

Hvis det er merket av i denne boksen, vises feltene der søket ikke skiller mellom store og små bokstaver, i blått i området Angi søkekriterier.

8 Gjør følgende i området Angi søkekriterier:

- a Velg et felt i listen Felt.

Feltene er forhåndsutfyllt med de målsatte søkefeltene for posttypen.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over søkefelt. Hvis søkekriteriene omfatter et felt som ikke er optimalisert for søking, kan søket gå tregere.

- b** Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret.

Hvis du vil ha opplysninger om bruk av filterbetingelser, se [Om filterbetingelser](#) (på side 47).

ADVARSEL: Når du angir filterverdier, må du følge reglene som er beskrevet i [Om filterverdier](#) (på side 52). Ellers vil du kanskje ikke finne de riktige postene.

Eksempler

Firmaer: Hvis du vil opprette en filtrert liste over firmaer i Norge med årlig inntekt over NOK 100 000, fyller du ut skjembildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Årlig inntekt	Større enn	100000000	AND
Land	Lik	Canada	

Kundeemner: Hvis du vil opprette en filtrert liste over kundeemner med potensiell inntekt over NOK 100 000 og rangeringen A eller B, fyller du ut skjembildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Potensiell inntekt	Større enn	100000	AND
Vurdering	Mindre enn	C	

- 9** Klikk på Start.

Slik foretar du et avansert søk for flere posttyper

- 1** Hvis handlingslinjen er skjult, viser du den. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser og skjuler handlingslinjen, se [Vise eller skjule handlingslinjen](#) (på side 31).
- 2** Klikk på Avansert i området Søk på handlingslinjen.
- 3** Angi ønsket valg på siden Avansert søk:
 - Velg Alle posttyper for å søke etter alle posttypene som støtter søk etter nøkkelord. Denne spørringen går tregere.
 - Velg Følgende posttyper, og merk deretter av i boksen for hver av posttypene du vil søke etter.
- 4** Skriv inn verdien du vil søke etter, i feltet Nøkkelord, eller la feltet Nøkkelord stå tomt hvis du bare vil søke på grunnlag av de angitte datoene.

MERKNAD: Det er ikke nødvendig å bruke et jokertegn (*) for deler av et ord i feltet Nøkkelord, ettersom et jokertegn legges til automatisk på begynnelsen og slutten av inndataene fra brukeren. Bruk av likhetstegn (=) for å søke etter et eksakt treff støttes ikke.

5 Angi om nødvendig et tidsrom (bruk fire sifre for året, for eksempel 2010):

- For avtaler: Datoen gjelder starttidspunkt (-dato).
- For oppgaver: Datoen gjelder forfallsdato.
- For salgsmuligheter: Datoen gjelder lukningsdato.
- For alle andre posttyper: Datoen gjelder opprettelsesdato.

6 Klikk på Start.

Resultatene vises for hver posttype.

TIPS: Hvis du får en melding om at en søkeforespørsel er tidsavbrutt, kan du begrense kriteriene ytterligere og prøve på nytt. Du finner også flere opplysninger om optimalisering av søk og lister på Web-området for opplæring og support. Du får tilgang til dette Web-området ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på Oracle CRM On Demand-siden.

Søke etter poster på listesider

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å søke etter poster på en listeside.

Slik søker du etter en post på en listeside

1 Klikk på fanen for posttypen som du vil søke etter.

2 Velg den filtrerte listen på hjemmesiden for poster som inneholder posten du leter etter.

Du kan også gå til ønsket liste fra området Favorittlister på handlingslinjen, hvis listen er tilgjengelig der.

3 Du kan gjøre følgende på listesiden:

- Bruke et alfasøk til å finne posten.
- Bruke hurtigfilterfelt til å finne posten.
- Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av alfasøk og hurtigfilterfeltene, se [Filtrere lister](#) (på side 88).

4 Klikk på koblingen i posten som du vil arbeide med.

Detaljsiden for posten åpnes.

Søke etter poster i oppslagsvinduer

Du bruker oppslagsvinduer til å søke etter og velge poster du vil knytte til posten du arbeider med. Du åpner vanligvis et oppslagsvindu ved å klikke på oppslagsikonet ved siden av et felt. Avhengig av hvilke posttyper du arbeider med, kan du også åpne oppslagsvinduer ved å klikke på Legg til i enkelte områder med relaterte

opplysninger på detaljsider for poster. Hvis smarttilknytninger er aktivert, åpnes også oppslagsvinduer automatisk i enkelte tilfeller.

MERKNAD: Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster og om smarttilknytninger, se [Koble poster til den valgte posten](#) (se "[Koble poster til en valgt post](#)" på side 69).

Utseendet og virkemåten i oppslagsvinduer avhenger av følgende:

- **Typen søk som er aktivert for selskapet.** Avhengig av hvilken type søk selskapsadministratoren velger for selskapet, brukes søk etter nøkkelord. Dette har følgende innvirkning på oppslagsvinduer:
 - **Hvis søk etter nøkkelord er aktivert.** Ett tekstfelt vises i oppslagsvinduet. Du kan angi søkekriterier og trykke på Enter, eller du kan klikke på Start for å begrense postlisten.
 - **Hvis målsatt søk er aktivert.** Felt for hurtigfiltersøk vises i oppslagsvinduet. Du kan angi søkekriterier og trykke på Enter, eller du kan klikke på Start for å begrense postlisten. Koblingen Avansert vises også. Denne koblingen ligner på å [bruke avansert søk](#) (på side 57). Hvis selskapet bruker bøker, vises også en bokvelger. Med bokvelgeren kan du begrense søket til poster som tilhører en bestemt bruker eller bok. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 64).Målsatt søk er den anbefalte søketypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om målsatt søk og søk etter nøkkelord, se [Om målsatt søk](#) (på side 44) og [Om søk etter nøkkelord](#) (på side 53).
- **Typen tilknytning i oppslagsvinduet.** Oppslagsvinduer er enten vinduer for enkelttilknytning, der du kan velge én post som skal kobles til posten du arbeider med, eller oppslagsvinduer for flertilknytning, der du kan velge flere poster som skal kobles til posten du arbeider med.
- **Søkeoppsettene selskapsadministratoren definerer for posttypene.** Når du for eksempel bruker et oppslagsvindu til å finne en firmapost du vil koble til en kontaktpersonpost, er utseendet på oppslagsvinduet avhengig av søkeoppsettet for posttypen Firma for brukerrollen din.

Funksjoner i oppslagsvinduer som styres av søkeoppsett

Søkeoppsettene selskapsadministratoren definerer og tilordner til brukerroller, fastsetter virkemåten for oppslagsvinduer, på følgende måte:

- **Hurtigfilterfelt.** Hvis målsatt søk er aktivert for selskapet, er det søkeoppsettet for posttypen for brukerrollen din som fastsetter hvordan du kan bruke hurtigfilterfeltene i oppslagsvinduet, på følgende måte:
 - Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet, kan du ikke bruke hurtigfilteret.
 - Du kan vanligvis filtrere listen over poster som vises i oppslagsvinduet eller i noen av feltene selskapsadministratoren gjør tilgjengelige som søkefelt i søkeoppsettet.

Hvis søkekriteriene for listen over poster som vises i oppslagsvinduet, inkluderer et felt som ikke er et av søkefeltene som er definert i søkeoppsettet, kan du imidlertid ikke bruke hurtigfilteret. Hvis du for eksempel søker etter en firmapost, kan det hende du bestemmer deg for å søke i den forhåndsdefinerte listen Alle kundefirmaer i oppslagsvinduet. Søkefeltet for listen Alle kundefirmaer er imidlertid feltet Firmatype. Hvis feltet Firmatype ikke er tilgjengelig som et søkefelt for rollen din, kan du ikke filtrere listen over poster i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha flere opplysninger om valg av forhåndsdefinerte lister over poster i oppslagsvinduer, se delen Lister for begrensning av søk i dette emnet.

- **Forhåndsutfylte lister over poster.** Hvis selskapsadministratoren angir valget for å vise søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes, i søkeoppsettet for en posttype, blir oppslagsvinduet fylt ut med en liste over poster når vinduet åpnes. Hvis dette valget ikke er angitt, vises det ingen poster når oppslagsvinduet åpnes, og du må angi søkekriteriene for å finne ønsket post.
- **Kontekstavhengige lister.** I søkeoppsettet kan selskapsadministratoren fastsette om de kontekstavhengige listene, hvis slike lister er tilgjengelige, vises før eller etter systemlistene og de egendefinerte listene i feltet Liste for *posttype* øverst til venstre i oppslagsvinduet for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltet Liste for *posttype*, se delen Lister for begrensning av søk i dette emnet.
- **Viste kolonner.** I de fleste tilfeller fastsetter søkeoppsettet hvilke felt som vises som kolonner i listen over poster i oppslagsvinduet. Det finnes imidlertid noen forhåndskonfigurerte oppslagsvinduer som ikke påvirkes av søkeoppsettet.

Lister for begrensning av søk

Øverst til venstre i alle oppslagsvinduer ligger feltet Liste for *posttype*, der *posttype* er navnet på posttypen du søker etter. Med dette feltet kan du begrense søket til en forhåndsdefinert liste over poster. Sett med forhåndsdefinerte lister som er tilgjengelig i oppslagsvinduet, er det samme som settet med lister som er tilgjengelig i plukklisten for Lister på listesiden for posttypen. I tillegg kan enkelte kontekstavhengige lister være tilgjengelige, avhengig av posttypen. *Kontekstavhengige lister* er forhåndsdefinerte sett med poster som mest sannsynlig inkluderer posten du er på jakt etter. Her er noen av de kontekstavhengige listene som kan være tilgjengelige:

- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Firma på siden Rediger oppgave og åpner oppslagsvinduet for feltet Primær kontaktperson, kan det hende at listen Kontaktpersoner for relatert firma er tilgjengelig som en kontekstavhengig liste.
- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Kontaktperson på siden Rediger oppgave og åpner oppslagsvinduet for feltet Serviceforespørsel, kan det hende at listen Serviceforespørsler for relatert kontaktperson er tilgjengelig som en kontekstavhengig liste.
- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Kontaktperson på siden Rediger serviceforespørsel og åpner oppslagsvinduet for feltet Finanskonto, kan det hende at listen Finanskonti for relatert kontaktperson er tilgjengelig som en kontekstavhengig liste.
- Hvis du velger en gyldig verdi i feltet Firma på siden Rediger kundeemne og åpner oppslagsvinduet for feltet Finanskonto, kan det hende at listen Finanskonti for relatert firma er tilgjengelig som en kontekstavhengig liste.

Søke etter og velge en post i et oppslagsvindu

Denne prosedyren beskriver hvordan du søker etter og velger en post.

Slik søker du etter og velger en post i et oppslagsvindu

- 1 I oppslagsvinduet søker du etter posten eller postene du vil ha, på noen av eller alle måtene nedenfor, avhengig av posttypen og hvordan selskapsadministratoren definerer søkefunksjonene.
 - Velg en forhåndsdefinert liste i feltet Liste for *posttype* i oppslagsvinduet for å begrense søket til postene i denne listen, og klikk deretter på Start.

- Bruk hurtigfilterfelt til filtrere listen.
- Hvis målsatt søk er aktivert, klikker du på koblingen Avansert for å filtrere listen. Dette ligner på å [bruke avansert søk](#) (på side 57).
- Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.

MERKNAD: For enkelte posttyper kan du også klikke på Ny for å opprette en ny post. Den nye posten vil bli lagt til i listen.

2 Velg postene du vil bruke, på følgende måte:

- Hvis oppslagsvinduet er et vindu for enkelttilknytning, klikker du på Velg for posten du vil bruke.
- Hvis oppslagsvinduet er et vindu for flertilknytning, klikker du på Velg for hver av postene du vil bruke. Postene flyttes fra listen Tilgjengelige poster til listen Valgte poster. Når du har valgt alle postene du vil bruke, klikker du på OK.

MERKNAD: Du kan klikke på Nullstill gjeldende verdi i oppslagsvinduet for å fjerne opplysninger som allerede er valgt, og tømme feltet. Knappen Nullstill gjeldende verdi er imidlertid ikke tilgjengelig hvis smarttilknytninger er aktivert. Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster og om smarttilknytninger, se [Koble poster til den valgte posten](#) (se "[Koble poster til en valgt post](#)" på side 69).

Bruke bokvelgeren

Ved hjelp av bokvelgeren kan du begrense søkene til en bestemt brukerbok eller egendefinert bok. I sammenheng med bokvelgeren blir egendefinerte bøker kalt bøker.

Bokvelgeren vises i:

- Området Søk på handlingslinjen
- Oppslagsvinduet
- Området Søk i for avanserte søk
- Listesider
- Fanen Rapporter og fanen Instrumentpanel

Bokvelgeren vises bare hvis begge disse betingelsene er oppfylt:

- Valget Vis utvelger for bok er aktivert i selskapsprofilen.
- Posttypen støttes for bøker.

Hvis du vil ha opplysninger om hvilke posttyper som støttes for bøker, se Bokhåndtering.

Ved hjelp av bokvelgeren kan du begrense et søk til en bestemt bruker eller bok. Bokvelgeren viser derfor et hierarki av brukere og et hierarki av bøker, med Alle øverst i hierarkiet. Du kan vise eller skjule hvert nivå i hierarkiet. De fleste ansatte ser bare et hierarki av brukere, ettersom funksjonen for egendefinerte bøker ikke er aktivert som standard.

For rapporter og instrumentpaneler vises bare bokhierarkiet hvis Full synlighet er valgt i innstillingen Historiske emneområder i selskapsprofilen.

Når du velger en bok, og underbøker for boken vises i hierarkiet, inkluderes alle underbøkene i søket.

ADVARSEL: Av ytelseshensyn bør du bare inkludere underbøker når det er strengt nødvendig.

Hver bruker har et sett med standardbøker. Hvis du velger Alle, velges alle bøkene som er tilgjengelige for deg og eventuelle underordnede.

Innenfor brukerhierarkiet kan du velge brukere som har delegert sin tilgang til deg, eller brukere i din organisasjon.

Når du har valgt en bok eller bruker og klikker på OK, vises navnet på boken eller brukeren i bokvelgeren. Plusstegnet (+) angir at underordnede i hierarkiet også er valgt.

Du kan bruke avmerkingsboksen Inkluder underelementer til å angi om underbøker eller underordnede skal inkluderes i det respektive hierarkiet.

MERKNAD: Bøkene som opprettes automatisk når aktive partnerposter opprettes, vises bare for posttypen Partner i bokvelgeren.

Kopiere poster

For de fleste posttyper kan du opprette en ny post ved å kopiere en eksisterende post. Når du kopierer en post, kopieres verdiene i enkelte felt i posten til den nye posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som kopieres til den nye posten, men eventuelle koblinger mellom posten du kopierer og andre poster, kopieres ikke til den nye posten.

Når du kopierer en post, kan du endre verdiene som kopieres til den nye posten, og legge til verdier i feltene der verdiene ikke ble kopiert fra den opprinnelige posten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kopierer en post.

Slik kopierer du en post

- 1 Søk etter posten du vil kopiere.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på navnekoblingen for posten du vil kopiere, på listesiden for posttypen.

TIPS: For mange posttyper er valget Kopier tilgjengelig på listesiden. I så fall velger du Kopier på listesiden og går videre til trinn 4.

- 3 Klikk på Kopier på detaljsiden for posten.

- 4 Angi detaljene for den nye posten på redigeringssiden.

Du kan redigere verdiene som ble kopiert fra den opprinnelige posten, og angi verdier i de tomme feltene.

- 5 Lagre den nye posten.

Forhåndsviser poster

Hvis funksjonaliteten for forhåndsvisning av poster er aktivert, kan du forhåndsviser poster fra postkoblinger mange steder i Oracle CRM On Demand, inkludert følgende steder:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljsider (inkludert lister over relaterte poster)
- Handlingslinje

Avhengig av innstillingene for forhåndsvisning av poster åpnes forhåndsvisningsvinduet når du holder musepekeren over en kobling til en post eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon, som vises når du holder musepekeren over en kobling til en post. I forhåndsvisningsvinduet vises det første området på detaljsiden for posten.

Innstillingene for forhåndsvisning av poster kan angis på selskapsnivå og av hver enkelt bruker. Dine personlige innstillinger overstyrer selskapsinnstillingene.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir modus for forhåndsvisning av poster, se [Angi modus for forhåndsvisning av poster](#) (se "[Angi forhåndsvisningsmodusen for post](#)" på side 683). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir modus for forhåndsvisning av poster på selskapsnivå, se Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder.

Slik forhåndsviser du en post

- Hold musepekeren over postkoblingen.
 - Hvis du har aktivert valget Pek på kobling for forhåndsvisning av poster, åpnes forhåndsvisningsvinduet automatisk.
 - Hvis du har aktivert valget Klikk på Forhåndsvisning for forhåndsvisning av poster, vises et ikon når du holder musepekeren over koblingen. Klikk på ikonet for å åpne forhåndsvisningsvinduet.

MERKNAD: Du kan ikke bruke funksjonaliteten for innebygd redigering eller meldingssenteret når et forhåndsvisningsvindu er åpent.

Slik lukker du forhåndsvisningsvinduet for en post

- Klikk på X-ikonet i forhåndsvisningsvinduet, eller klikk på siden bak forhåndsvisningsvinduet.

MERKNAD: Hvis du beveger musepekeren over et element i brukergrensesnittet (unntatt forhåndsvisningsvinduet, postkoblingen eller forhåndsvisningsikonet), lukkes forhåndsvisningsvinduet automatisk etter 2 sekunder.

Om låsing av poster

For enkelte posttyper kan selskapsadministratoren definere prosesser som begrenser hvilke handlinger du kan utføre på en post, når et felt i posten har en bestemt verdi. Når du begrenser at brukere utfører enkelte

handlinger på denne måten, kalles det å *låse poster*. Når en post låses av en prosess, er det ikke tillatt å utføre handlingene som ikke er tillatt i prosessen, i Oracle CRM On Demand. Det kan også hende du får en feilmelding hvis du prøver å utføre en handling som ikke er tillatt.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer prosessene for låsing av poster for selskapet, kan prosessene begrense brukerhandlinger som følger:

- **Handlinger på postnivå.** Prosesser for låsing av poster kan hindre deg i å utføre følgende handlinger på en låst post:

- Oppdatere posten.
- Slette posten.
- Fjerne posten fra en forbindelse med en annen post, hvis fjerning av posten fra forbindelsen fører til at posten slettes fra Oracle CRM On Demand. Hvis fjerning av posten fra forbindelsen ikke fører til at posten slettes fra Oracle CRM On Demand, kan du imidlertid fjerne posten fra forbindelsen selv om du ikke kan slette posten.

Selskapsadministratoren kan for eksempel definere en prosess for posttypen Løsning. Prosessen hindrer deg kanskje i å slette løsninger som har statusen Godkjent, eller oppdatere løsninger som har statusen Foreldet, og så videre.

- **Handlinger på nivå for relatert post.** Prosesser for låsing av poster kan hindre deg i å utføre følgende handlinger på poster av en gitt relatert posttype når den overordnede posten er låst:

- Opprette en ny post av den relaterte posttypen fra den overordnede posten.
- Oppdatere poster av den relaterte posttypen som er underordnede poster for den overordnede posten. I dette tilfellet kan du ikke oppdatere de relaterte postene fra noe sted i Oracle CRM On Demand når den overordnede posten er låst.
- Legge til en eksisterende post av den relaterte posttypen i den overordnede posten.

Du kan for eksempel bli hindret fra å koble kontaktpersonposter til en oppgave når statusen for oppgaven er satt til Fullført.

- **Handlinger på feltnivå.** Prosesser for låsing av poster kan hindre deg i å oppdatere enkelte felt når et felt i posten har en bestemt verdi, slik at posten er delvis låst.

Hvis selskapet for eksempel bruker delte adresser, kan du bli hindret fra å oppdatere adresselinje 1, 2 og 3 samt feltene Delstat, Postnummer og Land når statusen i adressen er satt til Validert. Du kan imidlertid fortsette å oppdatere eventuelle egendefinerte felt i adresseposten.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer prosesser for å låse poster, se Prosessadministrasjon.

Oppdatere postdetaljer

Som hovedregel kan du oppdatere postopplysninger hvis du eier posten, hvis du er leder for eieren av posten eller hvis eieren gir deg redigeringstilgang til posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåer for å begrense eller utvide din tilgang til poster.

For løsningsposter må dessuten din brukerrolle omfatte rettigheten Publisert løsninger.

Du kan oppdatere poster på følgende måter:

- Ved å redigere felt internt på listesider og detaljsider.

Selskapsadministratoren kan aktivere eller deaktivere innebygd redigering i selskapsprofilen. Som standard er innebygd redigering aktivert.

MERKNAD: Når du redigerer et felt internt, blir du noen ganger bedt om å gå til redigeringssiden for å fullføre redigeringen. Denne meldingen vises hvis du må redigere flere felt, eller hvis en forretningsprosess er knyttet til feltet som du redigerte internt.

- Ved å oppdatere posten på redigeringssiden.

Du kan gå til redigeringssiden ved å klikke på koblingen Rediger for en post på listesiden, eller klikke på knappen Rediger for en post på detaljsiden.

- Ved å importere poster:

- Bruke importassistenten til å importere postdata fra eksterne kommandelte filer (CSV-filer) hvis din brukerrolle har rettigheten Personlig import
- Bruke klientverktøyet for Oracle Data Loader On Demand
- Bruke Web-tjenester til å synkronisere poster med andre applikasjoner

Hvilke posttyper du kan importere, er avhengig av rettighetene som er tilordnet til din brukerrolle. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder, se Import- og eksportverktøy.

Du kan også redigere felt i koblede poster på detaljsiden for hovedposten (hvis innebygd redigering er aktivert). Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av felt i koblede poster, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 76).

MERKNAD: Du kan ikke bruke funksjonaliteten for innebygd redigering når et forhåndsvisningsvindu er åpent eller når du bruker meldingssenteret.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer felt internt på listesider, i områder for relaterte opplysninger og på postdetaljsider. Innebygd redigering må være aktivert for at du skal kunne oppdatere felt internt.

Slik oppdaterer du felt internt

- 1 Hold musepekeren over feltet du vil oppdatere, på postoversiktssiden eller på postdetaljsiden.

Et redigeringsikon vises på høyre side av feltet. Et annet ikon vises avhengig av feltpå en detaljside er skrivebeskyttet, og du holder musepekeren over feltet, vises ingen opplysninger. Det skjer ingenting når du klikker i feltet. Hvis et felt på en oversiktsside er skrivebeskyttet, og du holder musepekeren over feltet, vises opplysninger. I tillegg vises et skrivebeskyttet, innebygd redigeringsprogram når du klikker i det skrivebeskyttede feltet.

- 2 Klikk på redigeringsikonet eller klikk i feltet for å aktivere redigeringsmodus for innebygd redigering.

For noen av feltene er det forskjell på å klikke i feltene og å klikke på redigeringsikonet. Hvis du for eksempel klikker i et telefonfelt, vises et tekstredigeringsprogram i feltet, og du kan skrive inn telefonnummeret direkte. Hvis du klikker på redigeringsikonet, vises et telefonredigeringsprogram, og brukeren kan angi landskode, retningsnummer, telefonnummer og internnummer separat.

- 3 Oppdater verdien i feltet.

- 4 Klikk på det grønne hakemerkeikonet eller trykk på Enter for å lagre endringene.

Hvis du vil annullere endringer, klikker du på det røde X-ikonet eller trykker på Esc.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer postdetaljer på en redigeringsside.

Slik oppdaterer du postdetaljer på en redigeringsside

- 1** Klikk på koblingen Rediger for posten på postlistesiden, eller klikk på knappen Rediger på tittellinjen på detaljsiden.
- 2** Oppdater de nødvendige opplysningene på postredigeringssiden.
- 3** Lagre posten:
 - Klikk på Lagre for å lagre denne posten og deretter åpne postdetaljsiden (der du kan koble opplysninger til denne posten).
 - Klikk på Lagre og ny for å lagre denne posten og deretter åpne redigeringssiden (der du kan opprette en ny post).

Koble poster til en valgt post

I Oracle CRM On Demand kan du koble en post til en annen. Ved å koble poster får du tilgang til alle relaterte opplysninger fra postene du viser. Du kan for eksempel se en fullstendig visning av kundeopplysninger ved å koble kontaktpersoner, salgsmuligheter og aktiviteter til en firmapost.

Du kan koble sammen tilknyttede poster slik at du selv og andre som har tilgangsrettigheter for posten, får en fullstendig visning av opplysningene.

Om enkelttilknytninger og flertilknytninger

Du bruker oppslagsvinduer til å søke etter og velge eksisterende poster du vil koble til posten du arbeider med. Oppslagsvinduer er enten vinduer for enkelttilknytning, der du kan velge én post i oppslagsvinduet, eller oppslagsvinduer for flertilknytning, der du kan velge flere poster som skal kobles til posten du arbeider med. Du kan for eksempel koble kontaktpersoner til en oppgave på følgende måter:

- Hvis du vil legge til en primær kontaktperson for oppgaven, går du til detaljsiden for oppgave og klikker på oppslagsikonet i feltet Primær kontaktperson. I dette tilfellet åpnes et oppslagsvindu for enkelttilknytning, og du kan velge én kontaktperson som den primære kontaktpersonen for oppgaven.
- Du kan koble flere kontaktpersoner til en oppgave i området for relaterte opplysninger for kontaktperson på detaljsiden for oppgave. I så fall klikker du på Legg til i området for relaterte opplysninger for kontaktperson. Et oppslagsvindu for flertilknytning åpnes, og du kan velge én eller flere kontaktpersoner som skal kobles til oppgaven.
- Hvis selskapsadministratoren legger til feltet Kontaktperson på detaljsiden for oppgave, kan du koble flere kontaktpersoner til oppgaven ved å klikke på oppslagsikonet i det aktuelle feltet. Et oppslagsvindu for flertilknytning åpnes, og du kan velge flere kontaktpersoner. Kontaktpersonene du velger, vises i feltet Kontaktperson, og de vises også i området for relaterte opplysninger for kontaktperson på detaljsiden for oppgave.

Smarttilknytninger

Selskapsadministratoren bestemmer om smarttilknytninger er tilgjengelige når du kobler poster.

MERKNAD: Smarttilknytninger brukes når oppslagsvinduer for enkelttilknytning er tilgjengelige. Når oppslagsvinduer for flertilknytning er tilgjengelige, brukes ikke smarttilknytninger.

Med *smarttilknytninger* kan du skrive inn deler av eller hele navnet på posten du vil koble til hovedposten, så blir den riktige posten funnet i Oracle CRM On Demand. Når du skriver inn hele eller deler av postnavnet og lagrer endringene, prøver Oracle CRM On Demand å løse tilknytningen. Hvis et unikt treff blir funnet i Oracle CRM On Demand, brukes den samsvarende posten, og endringene lagres. Hvis det ikke blir funnet noe treff i Oracle CRM On Demand eller flere mulige samsvar blir funnet, vises det et oppslagsvindu der du kan utføre ytterligere søk og velge ønsket post. Selskapsadministratoren kan aktivere smarttilknytninger ved å aktivere valget Automatisk løsning aktivert i søkeoppsettet for en posttype.

Når du for eksempel kobler et firma til en oppgave, kan du skrive inn navnet på et firma i feltet Firmanavn på detaljsiden for oppgave. Når du lagrer endringene, søkes det etter samsvarende firmaer i Oracle CRM On Demand. Hvis et unikt samsvarende firma blir funnet i Oracle CRM On Demand, brukes dette firmaet. Hvis ingen samsvarende firmaer blir funnet i Oracle CRM On Demand, eller hvis flere potensielle samsvarende firmaer blir funnet, åpnes et oppslagsvindu. I oppslagsvinduet kan du utføre flere søk og velge passende firma.

Hvis smarttilknytninger ikke er aktivert eller du ikke vet navnet på posten du vil koble til posten du arbeider med, må du klikke på oppslagsikonet ved siden av et felt for å åpne oppslagsvinduet. I oppslagsvinduet kan du søke etter posten du vil koble til posten du arbeider med.

Forhåndsutfylte oppslagsvinduer

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren setter opp søkeoppsettet for en posttype for din rolle, kan det hende at oppslagsvinduet for posttypen er fylt ut med poster når vinduet åpnes. Hvis oppslagsvinduet ikke er fylt ut med poster, må du velge listen du vil søke i, i oppslagsvinduet og deretter klikke på Start for å vise postene i listen. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppslagsvinduer og hvordan du bruker dem, se [Søke etter poster i oppslagsvinduer](#) (på side 61).

Koble nye og eksisterende poster

På detaljsidene for poster kan du utføre én av eller begge disse handlingene, avhengig av hvilke posttyper du arbeider med:

- Koble eksisterende poster til en hovedpost.
- Opprette nye poster som automatisk kobles til hovedposten.

Nye poster legges til i databasen samtidig med at de kobles til den valgte posten. Hvis du for eksempel oppretter en aktivitet på siden for kundeemnedetaljer, kobles denne til kundeemnet, og vises deretter på aktivitetssidene.

MERKNAD: Du kan også redigere noen felt i koblede poster fra detaljsiden for hovedposten, hvis innebygd redigering er aktivert. Hvis du vil ha opplysninger om redigering av koblede poster fra hovedpostene, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 76).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kobler én eller flere poster til den valgte posten i området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten.

Slik kobler du en eksisterende post til en valgt post

- 1 Velg hovedposten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til det riktige området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten, og klikk på Legg til.
Avhengig av hvilke posttyper du kobler, åpnes et oppslagsvindu for flertilknytning eller en listeside.
- 3 Gjør ett av følgende:
 - I oppslagsvinduet for flertilknytning klikker du på Velg for hver av postene du vil koble til hovedposten, og deretter klikker du på OK.
 - På listesiden klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet for å åpne oppslagsvinduet, og deretter klikker du på Velg for posten du vil koble til hovedposten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en ny post og kobler den til den valgte posten.

MERKNAD: Avhengig av hvilke posttyper du arbeider med, kan det hende du ikke kan opprette en ny, koblet post fra den valgte posten.

Slik oppretter du en ny post og kobler den til en valgt post

- 1 Velg hovedposten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til det riktige området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten, og klikk deretter på Ny.
MERKNAD: I noen tilfeller er ikke knappen Ny tilgjengelig i området for relaterte opplysninger. Du må i stedet klikke på Legg til og deretter klikke på Ny i oppslagsvinduet for å åpne skjermbildet der du kan opprette den nye posten.
- 3 Opprett en ny post på redigeringssiden, og lagre den.
Den nye posten kobles automatisk til hovedposten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du fjerner eller sletter en koblet post fra området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten.

Slik fjerner eller sletter du en koblet post

- 1 Velg hovedposten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til det riktige området for relaterte opplysninger på detaljsiden for posten.
- 3 Velg ett av følgende på postnivåmenyen i raden for posten du vil fjerne eller slette:
 - **Fjern.** Tilknytningen mellom postene oppheves, men ingen av postene slettes.

- **Slett.** Den koblede posten slettes. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer, og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager.

MERKNAD: Når oppslagsvinduer for flertilknytning er tilgjengelig, kan du også fjerne koblede poster ved å klikke på Fjern for hver av de koblede postene i oppslagsvinduet for flertilknytning.

Eksempler på posttyper som er koblet til andre posttyper

Tabellen nedenfor viser noen eksempler på posttyper som du kan koble til andre poster i Oracle CRM On Demand. Kolonnen Opplysninger inneholder instruksjoner for hvordan du kobler posttypen fra detaljsiden for hovedposten.

Posttypene som kan kobles til en valgt post, er avhengig av hvilken type post du arbeider med samt tilpasningene som du eller dine ledere har gjort i Oracle CRM On Demand. Hvis du bruker en spesialversjon av Oracle CRM On Demand, for eksempel Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, kan du dessuten koble ytterligere posttyper.

Posttype	Opplysninger
Firma	<p>I standardapplikasjonen er området Firmaer tilgjengelig på detaljsidene for kontaktpersonposter. Du må kanskje legge til området i oppsettet.</p> <p>Hvis du vil koble et eksisterende firma og spore rollen det spiller i forhold til kontaktpersonen, klikker du på Legg til. Velg et firma på siden Legg til firma, velg rollen det spiller for denne kontaktpersonen, og klikk på Lagre. Hvis firmaet du vil legge til, ikke finnes, kan du legge det til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Firmafelt (på side 212).</p> <p>Hvis firmaet har mer enn én rolle, klikker du på Rediger roller i ønsket rad, velger rollene og lagrer posten.</p>
Firmapartnere	<p>I standardapplikasjonen vises området Firmapartnere på detaljsidene for firmaposter. Du må kanskje legge til området i oppsettet.</p> <p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 206).</p>
Forbindelser for firma	Se Spore forbindelser mellom firmaer (på side 202).
Firmateam	Se Dele poster (team) (på side 94).
Kampanjer	<p>Bare fra kontaktpersonposter:</p> <p>Hvis du vil koble en kampanje, klikker du på Legg til, velger kampanjen og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kampanjefelt (på side 166).</p>

Posttype	Opplysninger
Konkurrenter	<p>I standardapplikasjonen vises området Konkurrenter på detaljsidene for firma- og salgsmulighetsposter.</p> <p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en konkurrent for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 206).</p>
Kontaktpersoner	<p>I standardapplikasjonen er området Kontaktpersoner tilgjengelig for aktivitetsposter (oppgaver og avtaler). Du må kanskje legge det til i oppsettet.</p> <p>Hvis du vil koble den primære kontaktpersonen, klikker du på Rediger og kobler kontaktpersonen. Hvis du vil koble flere kontaktpersoner til aktiviteten, ruller du ned til området Kontaktpersoner, klikker på Legg til og kobler kontaktpersonpostene.</p> <p>I standardapplikasjonen vises området Kontaktpersoner på detaljsidene for firmaposter.</p> <p>Hvis du vil koble en ny kontaktperson, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten.</p> <p>Hvis du vil koble en eksisterende kontaktperson, klikker du på Legg til. Velg en kontaktperson på siden Liste over kontaktpersoner, og klikk på Lagre. Hvis kontaktpersonen du vil legge til, ikke finnes, kan du legge den til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kontaktpersonfelt (på side 228).</p> <p>I standardapplikasjonen vises området Kontaktpersoner på detaljsidene for salgsmulighetsposter.</p> <p>Hvis du vil koble en eksisterende kontaktperson til en salgsmulighetspost, klikker du på Legg til. Velg en kontaktperson i skjermbildet Liste over kontaktpersoner, angi kontaktpersonens kjøpsrolle og klikk på Lagre. Hvis kontaktpersonen du vil legge til, ikke finnes, kan du legge den til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kontaktpersonfelt (på side 228).</p> <p>Du må velge en kjøpsrolle for å klargjøre en kontaktpersons ansvarsområder i et selskap og kontaktpersonens innflytelse på innkjøpsbeslutninger. Kjøpsrollen er kritisk for nøkkelrolleanalyser og for å forstå de salgspolitiske rammebetingelsene.</p> <p>MERKNAD: Du kan koble den samme kontaktpersonen til flere salgsmuligheter eller flere kontaktpersoner til den samme salgsmuligheten.</p>
Forbindelser for kontaktperson	Se Spore forbindelser mellom kontaktpersoner (på side 223).

Posttype	Opplysninger
Team for kontaktperson	<p>Bare fra kontaktpersonposter:</p> <p>Hvis du vil at kontaktpersonposten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. I vinduet Legg til bruker i team for kontaktperson velger du brukerens navn og tilgangsrettigheter for posten (i feltet Kontaktpersontilgang), og lagrer deretter endringene. Hvis du vil ha flere opplysninger om deling av poster, se Dele poster (team) (på side 94).</p>
Kundeemner	<p>I standardapplikasjonen vises området Kundeemner på detaljsidene for kampanjeposter.</p> <p>Hvis du vil koble et nytt kundeemne, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger kundeemne og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kundeemnefelt (på side 184).</p>
Notater	<p>I standardapplikasjonen vises området Notater på detaljsidene for posttyper som støtter notatfunksjonen.</p> <p>Hvis du vil koble et nytt notat, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i postnotatskjermbildet og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Legge til notater (på side 99).</p>
Åpne aktiviteter	<p>I standardapplikasjonen vises dette området på detaljsidene for de fleste poster.</p> <p>Hvis du vil koble en ny avtale eller oppgave, klikker du på Ny avtale eller Ny oppgave på tittellinjen, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Aktivitetsfelt (på side 156).</p> <p>Du kan koble flere aktiviteter til den valgte posten. Hvis en aktivitet har et tilknyttet tidspunkt, vises aktiviteten i aktivitetslisten og kalenderen.</p> <p>Brukere som kan vise den valgte posten, kan også se aktivitetene som er koblet til posten, inkludert aktiviteter som er eid av eller tilordnet til andre. Hvis du vil ha opplysninger om arbeid med lister over aktiviteter, se Arbeide med aktivitetslister (på side 136).</p>
Salgsmuligheter	<p>Hvis du vil koble en ny salgsmulighet, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger salgsmulighet og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Salgsmulighetsfelt. (se "Salgsmulighetsfelt" på side 250)</p> <p>MERKNAD: Hvis du vil koble en salgsmulighet til et kundeemne, gjør du om kundeemnet som er knyttet til kampanjen, til en salgsmulighet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter (på side 179).</p>

Posttype	Opplysninger
Partnere for salgsmulighet	<p>I standardapplikasjonen vises området Partnere for salgsmulighet på detaljsidene for salgsmulighetsposter.</p> <p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter (på side 238).</p>
Henvisning	Se Legge til henvisninger (på side 225).
Relaterte løsninger	<p>I standardapplikasjonen vises området Relaterte løsninger på detaljsidene for løsningsposter.</p> <p>Hvis du vil legge til en løsning, klikker du på Legg til løsning og velger en eksisterende løsning i oppslagsvinduet. Du kan legge til så mange løsninger som ønskelig. Du kan koble løsninger til hverandre hvis de har beslektede opplysninger eller gjelder et relatert emne. Hvis du vil opprette en ny løsning, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene og lagrer posten.</p> <p>MERKNAD: Du kan vise koblede serviceforespørsler på løsningsdetaljsiden, men du må koble dem fra serviceforespørselsdetaljsiden.</p>
Serviceforespørsler	<p>I standardapplikasjonen vises området Serviceforespørsler på detaljsidene for firma- og kontaktpersonposter.</p> <p>Hvis du vil koble en ny serviceforespørsel, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger serviceforespørsel og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Serviceforespørselsfelt (på side 319).</p>
Løsninger	<p>I standardapplikasjonen vises området Løsninger på detaljsidene for serviceforespørselsposter.</p> <p>Hvis du vil koble en løsning, klikker du på Legg til. I oppslagsvinduet kan du klikke på koblingen ID for løsning for å koble en eksisterende løsning, eller klikke på Ny for å opprette en ny løsning. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Løsningsfelt (på side 327).</p> <p>TIPS: Før du oppretter nye løsninger, bør du gå til løsningslistesiden og kontrollere at løsningen ikke venter på at en leder skal publisere den. I oppslagsvinduet vises bare løsninger som er merket Publisert og har statusen Godkjent.</p>

Posttype	Opplysninger
Team	<p>Området Team vises ikke som standard på noen postdetaljside i standardapplikasjonen, men selskapsadministratoren kan legge til området Team i enkelte posttyper.</p> <p>Hvis du vil at denne posten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. Velg navnet på brukeren i vinduet Legg til brukere i team.</p> <p>MERKNAD: Hvis posteieren er med i en gruppe (definert av selskapsadministratoren), vises gruppemedlemmene automatisk i området for relaterte opplysninger for teamet.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger, se Dele poster (team) (på side 94).</p>
Bruker	<p>Området Bruker vises ikke som standard på noen postdetaljside i standardapplikasjonen, men selskapsadministratoren kan legge til området Bruker i enkelte posttyper.</p> <p>Hvis du vil spore en annen ansatt som er involvert i en oppgave, klikker du på Legg til i området Brukere på siden Oppgavedetaljer. Velg brukeren i oppslagsvinduet.</p> <p>MERKNAD: Hvis posteieren er med i en gruppe (definert av selskapsadministratoren), vises ikke gruppemedlemmene automatisk i området for relaterte opplysninger for brukeren. Dette er en forskjell fra teamfunksjonen. Brukerlisten påvirker ikke tilgangen til poster, men brukes utelukkende til sporing.</p>

Oppdatere koblede poster fra hovedposter

Du kan oppdatere felt i en koblet post fra hovedposten på følgende måter:

- Ved å redigere felt i den koblede posten på detaljsiden for hovedposten (hvis innebygd redigering er aktivert).

Som oftest kan du redigere felt i koblede poster fra detaljsiden for hovedposten. Du kan imidlertid ikke redigere følgende typer felt i koblede poster fra detaljsiden for hovedposten:

- Felt som ikke vises på detaljsiden for den koblede posten
- Beregnede felt, for eksempel Fullt navn
- Felt som er skrivebeskyttet på redigeringssiden for den koblede posten

I tilfeller der den samme koblede posten kan vises under flere hovedposter, kan du også redigere feltene som er en del av forbindelsen. Feltene som tilhører den koblede posten selv, kan imidlertid ikke redigeres. For eksempel kan du redigere feltet Teamrolle i den firmateamrelaterte listen i en firmapost, ettersom feltet inngår i forbindelsen mellom firmaet og teammedlemmet. Feltene Etternavn og Fornavn kan imidlertid ikke redigeres, ettersom de tilhører brukerposten (for teammedlemmet).

- Ved å åpne redigeringssiden for en koblet post fra detaljsiden for hovedposten, og oppdatere felt på denne siden.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer en koblet post på detaljsiden for hovedposten.

Slik oppdaterer du en koblet post på detaljsiden for hovedposten

- Rull ned til ønsket område på detaljsiden for hovedposten, og rediger feltene etter behov.

MERKNAD: Hvis posten du vil redigere, ikke vises på siden, klikker du på koblingen [Vis fullstendig liste for å vise alle de koblede postene av denne typen](#), og redigerer deretter postfeltene på listesiden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering av felt, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du åpner en koblet post fra detaljsiden for hovedposten.

Slik åpner du en koblet post fra detaljsiden for hovedposten

- 1 Rull ned til ønsket område på detaljsiden for hovedposten.
- 2 Klikk på koblingen Rediger for posten (hvis denne finnes), eller klikk på navnekoblingen for den koblede posten.

MERKNAD: Hvis posten du vil redigere, ikke vises på siden, klikker du på koblingen [Vis fullstendig liste for å vise alle de koblede postene av denne typen](#).

- 3 Oppdater postdetaljene når redigerings- eller detaljsiden for den koblede posten åpnes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av postdetaljer, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

Siden Favorittposter

På siden Favorittposter vises dine favorittposter. Du åpner siden Favorittposter ved å klikke på [Vis fullstendig liste](#) i området Favorittposter på handlingslinjen. Du kan maksimalt ha 100 poster i favorittene.

MERKNAD: Hvis det allerede finnes 100 poster i favorittene og du legger til en ny post i favorittene, blir posten som har vært lengst i favorittene, fjernet fra favorittene, slik at det blir plass til den nye posten.

Fra siden Favorittposter kan du utføre oppgavene som vises i tabellen nedenfor.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre rekkefølgen på postene	Klikk på knappen Håndter favoritter på tittelinjen på siden Favorittposter. På siden Håndter favoritter endrer du rekkefølgen på postene etter eget ønske. Postene vises deretter i den nye rekkefølgen på handlingslinjen og på siden Favorittposter.
Slette en post fra favorittlisten	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise detaljer for en post	Klikk på navnet på posten for å vise detaljsiden for posten.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises om gangen, under Antall viste poster i rullegardinlisten nederst på siden.

Arbeide med lister

For mange posttyper kan du begrense postene som vises, ved å opprette filtrerte lister. En filtrert liste viser et delsett av postene som oppfyller kriteriene som ligger til grunn for listen.

Oracle CRM On Demand leveres med filtrerte standardlister for mange posttyper, som vises på hjemmesiden for poster. Egendefinerte lister som du eller dine ledere oppretter, legges til i dette listeområdet.

Når du velger en filtrert liste, åpnes listen over poster som oppfyller listekriteriene, på postlistesiden. Du kan velge å vise de første 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 postene på siden samtidig. Valget som gjøres, brukes på listesidene for alle posttyper inntil du endrer det igjen. Når du blar gjennom en liste og holder musepekeren over en post, utheves denne posten gjennom en endring i bakgrunnsfargen.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand kan bare én sorteringsmetode brukes til å fastsette sorteringsrekkefølgen i lister. Sorteringsmetoden ble valgt for å gi den beste løsningen for alle språk. Den kan imidlertid føre til at enkelte bokstaver vises i feil rekkefølge på noen språk.

Hva skjer hvis det er flere sider med poster?

Hvis det er flere poster i listen enn det som kan vises på siden, skjer følgende:

- Du kan klikke på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
- På den siste siden i listen vises en hel side med poster, og antall poster som vises på den siste siden i listen, bestemmes av antall poster du velger å vise på listesiden. Derfor kan noen av postene som vises på den siste siden av listen, også vises på den nest siste siden.

Eksempel: En liste inneholder totalt 40 poster, og du velger å vise 25 poster på listesiden. Postene vises over to listesider. På den første siden av listen vises de 25 første postene, mens den siste siden av listen inneholder de 25 siste postene i listen. I dette eksemplet vil 10 av postene i listen bli vist både på første og siste side av listen.

Oppgaver du kan utføre fra listesidene

Du kan gjøre følgende på listesider:

- Sortere postene.
- Få en rask oversikt over flere poster.

- Søke etter en post som du vil vise, slette eller oppdatere.
- Oppdatere feltene på listesiden internt.
- Opprette nye poster.

Om bruk av egendefinerte felt for å sortere lister

Av ytelseshensyn er det noen egendefinerte felt som ikke kan brukes til å sortere lister. Følgende generelle regler gjelder:

- Du kan ikke bruke følgende typer egendefinerte felt til å sortere lister over noen som helst posttype, inkludert posttypene for egendefinert objekt:
 - Felt for avmerkingsbokser
 - Felt for Web-koblinger
 - Felt i plukklistor for flervalg

For en gitt posttype kan det imidlertid finnes andre typer egendefinerte felt du ikke kan bruke til å sortere lister.

- For posttypene Egendefinert objekt 01 til Egendefinert objekt 03 kan du ikke bruke noen som helst egendefinerte felt til å sortere lister.

Handlinger du kan utføre i de oppførte postene

I tillegg kan du bruke menyen på postnivå (ved siden av hvert postnavn) til å utføre ulike handlinger for postene som er oppført, inkludert ett eller flere av følgende:

- Åpne redigeringssiden for posten (ved å velge Rediger), der du kan redigere alle feltene i posten.
- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Slette en post.

Du kan filtrere listen ytterligere hvis det er for mange poster på siden. Hvis du vil ha flere opplysninger om raske måter å filtrere lister på, se [Filtrere lister](#) (på side 88). Du kan også legge til listen i favorittlistene på handlingslinjen ved å klikke på favorittikonet.

Hver av de filtrerte listene er bundet til den aktuelle posttypen, for eksempel Salgsmuligheter eller Firmaer. Alle ansatte kan opprette filtrerte lister til eget bruk, men du må få tildelt en bestemt rolle for å kunne opprette offentlige lister som er tilgjengelige for alle ansatte.

MERKNAD: En liste som du eller dine ledere oppretter, vises bare på språket den er opprettet. Hvis du bytter språk, legges den ikke til i listene på de andre språkene som applikasjonen støtter. Bare de filtrerte standardlistene vises på alle språk. Hvis for eksempel en italiensk leder oppretter en ny liste, og noen av teammedlemmene bruker den spanske versjonen av produktet, vil ikke disse teammedlemmene se den nyopprettede listen.

Om opprettelse av bokmerker for listesider

Sidene i de fleste lister har den samme URL-adressen. Når du oppretter et bokmerke for en side i en liste, vil derfor bokmerket alltid åpne listen på siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen (vanligvis første side i listen). Når du kopierer URL-adressen fra adressefeltet på en side i en liste og deretter limer inn URL-adressen i adressefeltet i en nettleser, åpnes også listen på siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen.

Eksempel: Når du åpner en liste fra en listekobling på hjemmesiden for firma, åpnes listen på den første siden. Hvis du går til den tredje siden i listen og oppretter et bokmerke for denne siden, vil det nye bokmerket åpne listen på den første siden (altså siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen).

MERKNAD: Hvis du har opprettet et bokmerke for en bestemt side i en liste i Oracle CRM On Demand versjon 18 eller tidligere, vil dette bokmerket åpne listen på siden der du opprinnelig opprettet bokmerket. Hvis du for eksempel har opprettet et bokmerke for den femte siden i en liste i Oracle CRM On Demand versjon 18, vil dette bokmerket åpne listen på den femte siden. Hvis du deretter går til den sjette siden i listen og oppretter et nytt bokmerke for denne siden, vil det nye bokmerket åpne listen på den femte siden (altså siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen fra bokmerket som ble opprettet i Oracle CRM On Demand versjon 18).

Valg for listehåndtering

På listesiden for de fleste posttyper finnes det en menyknapp med noen av eller alle disse valgene:

- **Bunkesletting.** Slett alle postene fra en liste. Se [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112).
- **Bunketilordne bok.** Legg til poster i en bok eller fjern poster fra en bok. Se [Tilordne poster til bøker](#).
- **Eksporter liste.** Eksporter en liste og lagre den på datamaskinen. Se [Eksportere poster i lister](#) (på side 91).
- **Masseoppdatering.** Oppdater flere poster samtidig. Se [Oppdatere postgrupper](#) (på side 97).
- **Massebesøksplanlegging.** Opprett et planlagt besøk for én eller flere kunder. Se [Massebesøksplanlegging](#) (på side 145).
- **Antall poster.** Telle postene i en liste. Se [Telle poster i lister](#) (på side 91).
- **Begrens liste.** Begrens en filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).
- **Vis listefilter.** Vis nøkkelopplysninger for en liste. Se [Siden Vis liste](#) (på side 90). Du kan også åpne denne siden ved å klikke på Vis på siden Håndter lister.
- **Håndter lister.** Håndter listene for posttypen. Se [Siden Håndter lister](#) (på side 89).
- **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).
- **Lagre liste.** Lagrer en liste. Når du klikker på Lagre liste, kommer du direkte til en side med lagringsvalg.

Få tilgang til valgene for listehåndtering

Måten du navigerer til valgene for listehåndtering på, varierer etter posttypen, slik det er vist i tabellen nedenfor.

Posttype	Fremgangsmåte
----------	---------------

Posttype	Fremgangsmåte
Hovedposttyper (i faner)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klikk på postfanen øverst på siden. 2 Klikk på en liste i området Lister. 3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg. <p>Du kan også åpne siden Ny liste på følgende måte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klikk på postfanen øverst på siden. 2 Klikk på knappen Ny på tittellinjen på listesiden. <p>MERKNAD: Kommunikasjonslister er lister for bestemte typer aktiviteter. Bruk derfor aktivitetslistesiden hvis du vil opprette flere kommunikasjonslister. Kommunikasjonslister er bare tilgjengelige hvis selskapet bruker telefonsenteret.</p>
Aktiviteter	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klikk på fanen Kalender. 2 Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver. 3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.
Varsler	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klikk på fanen Hjemmeside. 2 Klikk på koblingen Vis fullstendig liste nederst i området Varsler på Min hjemmeside. 3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg. <p>MERKNAD: Hvis det ikke finnes varsler, vises ikke koblingen Vis fullstendig liste.</p>
Vedlegg	<p>Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter vedlegg.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side. 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering. 3 Klikk på koblingen Håndter vedlegg på siden Innholdshåndtering. 4 Klikk på knappen Opprett ny liste på siden Håndter vedlegg.

Posttype	Fremgangsmåte
Brukere	<p>Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter brukere og tilgang.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side. 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller. 3 Klikk på koblingen Brukerstyring. 4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.
Produktkategorier	<p>Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter innhold.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side. 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering. 3 Klikk på koblingen Kategorier for produkt på siden Innholdshåndtering. 4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.
Produkter	<p>Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter innhold.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side. 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering. 3 Klikk på koblingen Produkter på siden Innholdshåndtering. 4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.

Filtrerte standardlister

Hvis du vil ha en beskrivelse av de filtrerte standardlistene, se emnet "Arbeide med hjemmesiden for *posttype*" for hver posttype, for eksempel:

- [Arbeide med hjemmesiden for kundeemner](#) (på side 173)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma](#) (på side 193)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner](#) (på side 215)
- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet](#) (på side 234)
- [Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel](#) (på side 313)

Slik åpner du en liste

- 1 Klikk på postfanen.

MERKNAD: Hvis du vil åpne lister over aktiviteter, klikker du på fanen Kalender og deretter på Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver. Hvis du vil ha opplysninger om arbeid med lister over aktiviteter, se [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 136).

- 2 Velg listen du vil arbeide med, i området Lister på hjemmesiden for poster.

Endre rekkefølgen på lister som vises på en hjemmeside

Du kan bruke fremgangsmåten nedenfor, eller gjøre følgende på en listeside: Klikk på Meny og velg Håndter lister for å få tilgang til knappen Listerekkefølge.

Slik endrer du rekkefølgen på lister som vises på en hjemmeside

- 1 Klikk på postfanen.
- 2 Klikk på koblingen Håndter lister nederst i postlisteområdet.
- 3 Klikk på knappen Listerekkefølge.
- 4 Bruk pilene i listen Lister som skal vises på hjemmesiden til å endre rekkefølgen på listene.
- 5 Klikk på Lagre.

Listene vises i rekkefølgen du angir, på hjemmesiden for poster. (Bare de 10 første listene vises på hjemmesiden.)

Opprette og begrense lister

Når du oppretter eller begrenser en liste med poster, bestemmer din brukerrolle hvilke felt som er søkbare og hvilke felt du kan vise i listen, som følger:

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i din brukerrolle, kan du søke i alle feltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelig, i søkeoppsettet som er knyttet til din brukerrolle for posttypen.

MERKNAD: Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i din brukerrolle, kan du bare søke i et felt hvis det oppfyller begge disse kriteriene:
 - Feltet er tilgjengelig i søkeoppsettet som er tilordnet til din brukerrolle for posttypen.
 - Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til din brukerrolle for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for din rolle, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

MERKNAD: *Dynamiske oppsett* er sideoppsett som viser forskjellige sett med felt for ulike poster av samme posttype, avhengig av plukklisterverdien du velger i et bestemt felt i posten.

- Når du begrenser en eksisterende liste, kan det hende at noen av feltene i søkekriteriene for listen ikke er tilgjengelige for brukerrollen din. Slik begrensede felt er nedtonet, og du kan ikke redigere dem. Du kan fjerne de begrensede feltene fra søkekriteriene før du kjører eller lagrer listen. Hvis du kjører eller lagrer listen uten å fjerne de begrensede feltene fra søkekriteriene, fjernes automatisk de begrensede feltene fra søkekriteriene i Oracle CRM On Demand før listen kjøres eller lagres.

Brukerrollen din fastsetter hvilke felt du kan vise i listen over poster

Brukerrollen din fastsetter også hvilke felt du kan vise i listen over poster som returneres av søket, på følgende måte:

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert for brukerrollen din, kan du velge å vise hvilket som helst felt som en kolonne i listen over poster som returneres av søket.
- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert for brukerrollen din, kan du bare velge et felt som skal vises som en kolonne, i listen over poster som returneres av søket, hvis feltet vises på sideoppsettet for detaljer som er tilordnet til brukerrollen din for den aktuelle posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for rollen din, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene for posttypen.

Før du begynner. Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan først gå til siden Rediger post og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i Oracle CRM On Demand. Ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene. Men utskriften inneholder ikke feltverdiene for rullegardinlister.

Slik definerer du en liste

- 1 Opprett en ny liste eller gå til siden Begrens liste for en eksisterende liste.

Listesiden for de fleste posttyper inneholder en menyknapp som gir mulighet til å opprette en ny liste eller begrense en eksisterende liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).

- 2 Velg ett av følgende i området Søk i på siden Ny liste eller Begrens liste:

- Postsett
- Bok

MERKNAD: Området Søk i vises ikke for posttyper som ikke har eiere, for eksempel posttypene Produkt og Bruker. Valget Bok i området Søk i er bare tilgjengelig hvis funksjonen Bok er aktivert for selskapet.

- 3 Hvis du velger Postsett, må du velge ett av følgende i listen i feltet Postsett:

- **Alle poster synlige for meg.** Inkluderer poster som du minst har visningstilgang til, slik det fremgår av ditt rapporteringshierarki, tilgangsnivået for din rolle og tilgangsnivået for delte poster.
- **Alle poster som jeg eier**

- **Alle poster der jeg er med i teamet.** Inkluderer bare poster i den filtrerte listen der ett av følgende gjelder:
 - Du eier postene.
 - Eierne har delt postene med deg via teamfunksjonen.
 - Postene er delt med deg via gruppetilknytningsfunksjonen for firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer.

- **Alle poster som jeg eller mine underordnede eier**

- **Alle poster der jeg eller mine underordnede er med i teamet**

- **Min standardbok.** Din standardinnstilling for bokvelgeren, definert av selskapsadministratoren.

4 Hvis du velger Bok, må du velge en bok, bruker eller representant i bokvelgeren.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 64).

5 Merk eventuelt av for Skiller ikke mellom store og små bokstaver i området Velg om det skal skilles mellom store og små bokstaver.

Hvis det er merket av i denne boksen, vises feltene der søket ikke skiller mellom store og små bokstaver, i blått i området Angi søkekriterier.

6 Gjør følgende i området Angi søkekriterier:

- a** (Valgfritt) Hvis du begrenser et eksisterende listefilter som inneholder et søkefelt som ikke er tilgjengelig for brukerrollen din, fjerner du søkefeltet fra listen ved å klikke på ikonet X ved siden av feltraden.

Hvis et søkefelt i listefilteret ikke er tilgjengelig som et søkefelt for brukerrollen din, er feltet nedtonet, du kan ikke redigere det, og ikonet X vises ved siden av feltet. Du kan fjerne de begrensede feltene fra listefilteret. Hvis du kjører eller lagrer listen uten å fjerne de begrensede feltene fra filteret, fjernes automatisk de begrensede feltene fra filteret i Oracle CRM On Demand før listen kjøres eller lagres.

- b** Velg et felt i listen Felt.

Feltene er forhåndsutfyllt med de målsatte søkefeltene for posttypen.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen din for en posttype, kan du ikke angi noen søkekriterier for en liste over poster av denne posttypen.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over søkefelt. Hvis søkekriteriene omfatter et felt som ikke er optimalisert for søking, kan søket gå tregere.

Hvis adressefeltet du trenger, ikke vises i rullegardinlisten, velger du det tilsvarende feltet som er vist i tabellen nedenfor eller i Om land og adressetilordning.

MERKNAD: Feltene i denne tabellen gjelder kanskje ikke for alle land eller regionale innstillinger.

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2
Etasje Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	Poststed
Colonia/område CEDEX-kode Adresse 4 URB Kommune	Postboks/sorteringskode
MEX: Delstat BRA: Delstat Herred Del av territorium Øy Prefektur Område Emirat Oblast	Provins
Øykode Boite Postale Codigo Postal	Postnummer

- Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret.

Hvis du begrenser en liste, er feltene allerede fylt ut med kriterier som du kan begrense ytterligere.

Hvis du vil ha opplysninger om bruk av filterbetingelser, se [Om filterbetingelser](#) (på side 47).

TIPS: Hvis du vil opprette en liste over serviceforespørsler som ikke har en eier, velger du feltet Eier-ID og filterbetingelsen Lik, og lar verdien stå tom. Du kan opprette andre lister med nullverdier ved hjelp av denne generelle fremgangsmåten.

ADVARSEL: Når du angir filterverdier, må du følge reglene som er beskrevet i [Om filterverdier](#) (på side 52). Ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli inkludert i listen.

Eksempler

Firmaer: Hvis du vil opprette en filtrert liste over firmaer i Norge med årlig inntekt over NOK 100 000 000, fyller du ut skjembildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Årlig inntekt	Større enn	100000000	AND

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Land	Lik	Canada	

Kundeemner: Hvis du vil opprette en filtrert liste over kundeemner med potensiell inntekt over NOK 100 000 og rangeringen A eller B, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Potensiell inntekt	Større enn	100000	AND
Vurdering	Mindre enn	C	

7 For området Visningskolonner og sorteringsrekkefølge:

- a** Velg feltene som skal vises som kolonner i søkeresultatene, ved å flytte felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Valgte felt. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.
- b** Velg et standard sorteringsfelt i rullegardinlisten Sorter etter, og velg en sorteringsrekkefølge ved å klikke på Stigende eller Synkende.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over sorteringsfelt. Hvis du velger et ikke-optimalisert felt som standard sorteringsfelt, kan søket gå tregere.

MERKNAD: Du kan ikke velge et felt av typen avmerkingsboks som sorteringsfelt i dette trinnet. Men når listen er opprettet, kan du klikke på kolonneoverskriften for å sortere feltene basert på verdiene i avmerkingsboksen.

8 (Valgfritt) Klikk på Kjør for å vise resultatene for søkekriteriene uten å lagre listen.

Listesiden vises med resultatene for søkekriteriene. Du kan deretter klikke på menyknappen på tittellinjen, og velge Lagre liste eller Begrens liste for å lagre listen.

9 Klikk på Lagre, og fyll ut feltene i området Lagre valg:

Felt	Kommentar
Listenavn	Skriv inn et navn for listen (begrenset til 50 tegn). Du kan bruke alle symboler og skille tegn i listenavnet, unntatt anførselstegn (""). Opprettede lister ordnes alfabetisk. Det mest betydningsfulle ordet bør derfor stå fremst i navnet.
Beskrivelse	Angi en beskrivelse på opptil 251 tegn.
Tilgjengelighet for liste	Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Håndter felles lister, angir du ett av disse valgene: <ul style="list-style-type: none"> ■ Privat. Bare du selv kan se den filtrerte listen. ■ Offentlig. Gjør listen tilgjengelig for alle ansatte. Offentlige lister vises på hjemmesiden for poster for alle ansatte i selskapet. ■ Rollespesifikk. Gjør listen tilgjengelig bare for brukere med en bestemt rolle.

1 Klikk på Lagre og kjør.

Den filtrerte listen du har opprettet, vises i rullegardinlisten på tittellinjen på denne siden og i området Lister på hjemmesiden for poster.

TIPS: Hvis du får en melding om at en listeforespørsel er tidsavbrutt, kan du begrense listekriteriene ytterligere og prøve på nytt. Du finner flere opplysninger om optimalisering av søk og lister på Web-området for senteret for opplæring og support, som du får tilgang til ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Filtrere lister

På en listeside kan du raskt filtrere postene i listen på to måter:

- Bruke kontrollene for alfasøk til å filtrere på en bestemt kolonne
- Bruke hurtigfilterfeltene

Som standard vises kontrollene for alfasøk på listesider, men du kan klikke på filtervekslingsikonet for å vise hurtigfilterfeltene. Hvis du vil gå tilbake til kontrollene for alfasøk, kan du klikke på ABC-ikonet. Søkekontrollene som vises, brukes på tvers av ulike økter.

Hvis du ønsker mer avansert filtrering, kan du åpne siden Begrens liste ved å klikke på menyknappen på tittellinjen og klikke på Begrens liste. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Du kan også begrense postene som omfattes av et søk, ved å velge en bok eller bruker i bokvelgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 64).

Alfasøk

En pil ved siden av en kolonneoverskrift i listen angir at kolonnen brukes til sortering og filtrering av listen, og angir også om listen er sortert i stigende eller synkende rekkefølge. Du kan endre kolonnen som brukes til sortering og filtrering av listen, ved å klikke på kolonneoverskriften for kolonnen du vil bruke.

Du kan gjøre følgende med alfasøk:

- Klikke på en bokstav på alfalinjen for å vise bare poster som begynner med denne bokstaven.
- Skrive inn tegn i tekstfeltet og klikke på Start for å filtrere listen slik at den bare viser poster som begynner med disse tegnene. Du kan bruke jokertegn. Se [Om filterverdier](#) (på side 52).

Alfasøk skiller ikke mellom store og små bokstaver, og påvirker ikke søkekriteriene for Begrens liste.

Noen ganger er ikke alfalinjen aktiv (tegnene er ikke hyperkoblinger) fordi standard sorteringsrekkefølge er på en kolonne som alfalinjen ikke fungerer sammen med. For eksempel er standard sorteringsrekkefølge for siden Slettede elementer på kolonnen Type, som ikke kan sorteres. Derfor er ikke alfalinjen aktiv. Hvis du imidlertid klikker på kolonneoverskriften Navn, sorteres dataene, og deretter aktiveres alfalinjen.

Hurtigfilterfelt

Med hurtigfilterfelt kan du filtrere listen for å vise poster der et valgt felt oppfyller bestemte filterkriterier.

I området Vis resultater der på listesiden velger eller angir du verdier fra venstre mot høyre i feltene for å angi henholdsvis søkefelt, filterbetingelse og filterverdi (hvis filterbetingelsen må ha en verdi). De tilgjengelige verdiene i filterbetingelseslisten varierer i henhold til søkefeltet du velger. Hvis du vil ha flere opplysninger om de tilgjengelige filterbetingelsene, se [Om filterbetingelser](#) (på side 47).

Filterverdifeltet endres i samsvar med feltparten. For eksempel vises et kalenderikon når du ønsker å velge en dato, og et telefonikon vises når du ønsker å angi et telefonnummer. Filterverdifeltet er skjult når ingen verdi er nødvendig for filterbetingelsen. Du kan bruke jokertegn i tekst- og telefonnummerfelt. Se [Om filterverdier](#) (på side 52).

Du kan bruke hvilke som helst av feltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelige som søkefelt i søkeoppsettet for posttypen for brukerrollen din, til å filtrere listen over poster. Hvis selskapsadministratoren ikke gjør noen søkefelt tilgjengelige i søkeoppsettet, kan du ikke bruke hurtigfilterfeltene.

MERKNAD: Hvis søkekriteriene for listen over poster du vil filtrere, inkluderer et felt som ikke er et av søkefeltene som er definert i søkeoppsettet for posttypen for brukerrollen din, kan du ikke bruke hurtigfilterfeltene.

Søk i hurtigfilterfelt skiller ikke mellom store og små bokstaver og påvirker ikke søkekriteriene for Begrens liste.

Slik bruker du hurtigfilterfelt til å filtrere en liste

- 1 Velg et felt i rullegardinlisten til høyre for tittelen Vis resultater der.
- 2 Velg en betingelse i rullegardinlisten for filterbetingelse.
- 3 Angi om nødvendig en verdi i rullegardinlisten for filterverdi.
- 4 Klikk på Start.

Siden Håndter lister

Siden Håndter lister inneholder de filtrerte listene for en bestemt posttype — lister du har opprettet, lister som ledere har opprettet til allmenn bruk samt lister som leveres med systemet. Du kan åpne siden Håndter lister ved å velge Håndter lister via menyknappen på en listeside. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).

Fra denne siden kan du utføre oppgavene som vises i tabellen nedenfor.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til en liste i favorittlistene	Klikk på ikonet Legg til i favoritter i raden for listen.
Endre rekkefølgen for de 10 første listene på hjemmesiden og i rullegardinlisten for en post	Klikk på knappen Listerekkefølge på tittelinjen på siden Håndter lister. På siden for visningsrekkefølge for liste endrer du rekkefølgen på de 10 listene etter eget ønske. Listene vises i den nye rekkefølgen på hjemmesiden for poster og i rullegardinlisten på listesider. MERKNAD: Lister som blir værende i listen Tilgjengelig, vises ikke som

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	valg i rullegardinlister eller på hjemmesider.
Opprette en filtrert liste	Klikk på knappen Ny liste på tittellinjen på siden Håndter lister. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Ny liste, og lagre posten.
Slette en liste	Klikk på koblingen Slett i raden for listen du vil slette. Du kan bare slette lister som du selv har opprettet.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere en liste	Klikk på koblingen Rediger i raden for listen du vil oppdatere. Siden Begrens liste åpnes, og du kan oppdatere listen. MERKNAD: Du kan ikke endre de filtrerte standardlistene som leveres med applikasjonen, eller filtrerte lister som ble lagret før oppdateringsfunksjonaliteten ble tilgjengelig.
Vise nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	Klikk på koblingen Vis i raden for listen. Siden Vis liste åpnes.

Siden Vis liste

Siden Vis liste inneholder følgende opplysninger:

- **Nøkkelopplysninger om liste.** Navn og beskrivelse for listen.
 - **Tilgjengelighet for liste.** Synligheten for listen, som angir om den er privat, offentlig eller spesifikk for en brukerrolle.
 - **Søk i.** Delsettet av poster som det søkes i for å filtrere listen.
- **Filteropplysninger.** Feltene, filterbetingelsene og filterverdiene som brukes til å generere den filtrerte listen.
- **Valgte felt.** Feltene som er valgt for å vises som kolonner i søkeresultatene, og sorteringsrekkefølgen for feltet som er valgt som standard søkefelt.

Du åpner siden Vis liste ved å velge Vis listefilter via menyknappen på en listeside. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).

Siden Favorittlister

Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste i området Favorittlister på handlingslinjen, åpnes siden Favorittlister, der dine favorittlister vises. Du kan maksimalt ha 100 lister i favorittene.

MERKNAD: Hvis det allerede finnes 100 lister i favorittene og du legger til en ny liste i favorittene, blir listen som har vært lengst i favorittene, fjernet fra favorittene, slik at det blir plass til den nye listen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på siden Favorittlister.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre rekkefølgen på listene	Klikk på knappen Håndter favoritter på tittelinjen på siden Favorittlister. På siden Håndter favoritter endrer du rekkefølgen på listene etter eget ønske. Listene vises i den nye rekkefølgen på handlingslinjen og på siden Favorittlister.
Slette en liste fra favorittlisten	Klikk på koblingen Fjern i raden for listen du vil slette.
Vise en liste	Klikk på navnet på listen for å vise listesiden der du kan arbeide videre med listen.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.

Du kan innebygge favorittlister som et Web-skjermelement i andre applikasjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Innebygge et skjermelement for favorittlister](#) (se "Bygge inn et skjermelement for favorittlister" på side 697).

Telle poster i lister

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du teller postene i en liste.

Slik teller du postene i en liste

- Klikk på Meny og velg Antall poster på postlistesiden.

MERKNAD: Hvis det er mer enn 1000 poster i listen, mislykkes telleoperasjonen, og du får en melding om at for mange poster oppfyller søkekriteriene. Hvis dette skjer, må du begrense listen slik at færre poster returneres. Hvis telleoperasjonen tar mer enn 30 sekunder, mislykkes operasjonen. Hvis dette skjer, kan du prøve på nytt senere eller begrense listen slik at færre poster returneres. Hvis du vil ha flere opplysninger om begrensning av lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Eksportere poster i lister

Du kan eksportere postene som oppfyller kriteriene du definerer i en liste. Når du har eksportert postlisten i Oracle CRM On Demand, kan du lagre den ved å laste ned filen.

MERKNAD: Eksportresultatene beholdes i 72 timer i Oracle CRM On Demand. Deretter må du eksportere listen på nytt.

Du kan eksportere opptil 250 poster fra en liste umiddelbart. Når du bruker dette valget, eksporteres de øverste postene (maksimalt 250) fra listen, basert på gjeldende sorteringsrekkefølge for listen. Du kan

eventuelt eksportere alle postene i en liste. Når du eksporterer alle postene i en liste, legges eksportforespørselen i kø og utføres som en bunkejobb.

Hvis du vil eksportere poster fra en liste, må din brukerrolle omfatte rettigheten Liste - eksporter alle felt eller rettigheten Liste - eksporter viste felt. Når du eksporterer en liste med poster, bestemmer din brukerrolle hvilke felt du kan eksportere, som følger:

- Hvis rettigheten Liste - eksporter alle felt er aktivert i din brukerrolle, kan du velge å eksportere alle feltene i postene, eller å eksportere bare feltene som vises i den aktuelle listen.
- Hvis rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i din brukerrolle, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan du bare eksportere feltene som vises i den aktuelle listen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du eksporterer opptil 250 poster i en liste.

Slik eksporterer du opptil 250 poster i en liste

- 1 Åpne postlisten du vil eksportere.
- 2 Sorter om nødvendig listen slik at postene du vil eksportere, vises øverst i listen.
TIPS: Hvis du vil sortere listen etter kolonne, klikker du på kolonneoverskriften. Hvis du vil sortere listen etter den samme kolonnen, men i omvendt rekkefølge, klikker du på kolonneoverskriften igjen.
- 3 Klikk på Meny og velg Eksporter liste på postlistesiden.
- 4 Gjør følgende på siden Eksporter liste:
 - Velg Umiddelbar eksport i området Eksporttype.
 - Angi ønskede valg i områdene Felt som skal eksporteres og Feltskilletegn.**MERKNAD:** Området Felt som skal eksporteres er bare tilgjengelig hvis din brukerrolle har rettigheten Liste - eksporter alle felt.
- 5 Klikk på Eksporter.
- 6 Klikk på Last ned for å laste ned filen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du eksporterer alle postene i en liste.

Slik eksporterer du alle postene i en liste

- 1 Åpne postlisten du vil eksportere.
- 2 Klikk på Meny og velg Eksporter liste på postlistesiden.
- 3 Gjør følgende på siden Eksporter liste:
 - Velg Eksport i kø i området Eksporttype.
 - Angi ønskede valg i områdene Felt som skal eksporteres og Feltskilletegn.

MERKNAD: Området Felt som skal eksporteres er bare tilgjengelig hvis din brukerrolle har rettigheten Liste - eksporter alle felt.

4 Klikk på Eksporter.

Siden Personlig eksportforespørselskø vises.

5 Hvis eksportforespørselen er i området Ventende forespørsler på siden, klikker du på Oppdater for å se om oppdateringsforespørselen er fullført.

6 Når eksportforespørselen vises i området Fullførte forespørsler på siden Personlig eksportforespørselskø, klikker du på koblingen Liste eller Posttype for å åpne detaljsiden for forespørsel om listeeksport.

7 Gå til området for eksportforespørselsvedlegg på siden, og velg Last ned på postnivåmenyen i raden som inneholder ZIP-filen du vil laste ned.

ZIP-filen består av et eksportsammendrag med en tekstfil og CSV-fil for hver posttype som ble eksportert.

ZIP-filene for lister som eksporteres som kjøpsforespørsler, er tilgjengelige på siden Personlig eksportforespørselskø i 72 timer etter at eksportforespørselen er fullført. Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Personlig eksportforespørselskø og hvordan du får tilgang til ZIP-filene, se [Vise eksportforespørlene](#) (se "[Vise eksportforespørsler](#)" på side 695).

Overføre eierskap til poster

Du eier en post når navnet ditt vises i feltet Eier. Vanligvis kan du vise og redigere alle poster du eier.

Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren konfigurerer for en posttype, kan det hende du automatisk blir eier av en post når du oppretter posten. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

Du blir også eier av en post når ett av følgende skjer

- Posten tilordnes til deg.
- Du er i en gruppe som eier posten. Med gruppeeierskap kan det hende at navnet ditt ikke vises i feltet Eier.

Du kan overføre eierskapet til de fleste poster hvis:

- Du eier posten.
- En av dine direkte underordnede eier posten.
- Brukerrollen din og tilgangsnivåene tillater det.

MERKNAD: For firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter kan du bare overføre eierskapet hvis posteieren har gitt deg full tilgang til den aktuelle posten.

Slik overfører du eierskap til en post

1 Velg posten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for å åpne redigeringssiden.

MERKNAD: Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, trenger du ikke å åpne redigeringssiden. Du kan i stedet redigere feltet Eier direkte på detaljsiden.

- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Eier.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for en annen ansatt i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

Dele poster (team)

For noen posttyper kan du dele en post slik at et brukerteam kan vise den. Følgende posttyper kan deles av team:

- Firma
- Akkreditering
- Søknad
- Forretningsplan
- Sertifisering
- Kontaktperson
- Kurs
- Egendefinerte objekter
- Avtaleregistrering
- Eksamen
- Husholdning
- Kundeemne
- MDF-forespørsel
- Mål
- Salgsmulighet
- Partner
- Portefølje
- Serviceforespørsel
- Forespørsel om spesialpris

Når det gjelder firmaposter, kan du også dele kontaktperson- og salgsmulighetsposter som er koblet til den aktuelle firmaposten.

Om team og modi for eierskap av post

Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren definerer for posttypen, kan det hende en post ikke har noen eier. Posten kan i stedet ha en primær egendefinert bok eller ingen eier eller primær egendefinert bok. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38). Modi for posteierskap gjelder bare for posttyper som støtter bøker.

Hvis selskapsadministratoren endrer modusen for posteierskap for en posttype, kan det hende at en post som tidligere hadde en eier, får eieren fjernet fra posten første gang posten oppdateres etter endringen av modus for posteierskap. Når dette skjer, vil alle medlemmene av teamet, med unntak av den tidligere eieren av posten, forbli medlemmer av teamet. Virkemåten er den samme for teammedlemmer som er medlem av en forhåndsdefinert gruppe. Det vil si at alle medlemmer av gruppen, med unntak av den tidligere eieren av posten, forblir medlemmer av teamet.

MERKNAD: Posttypen Firma er et unntak fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en forhåndsdefinert gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra teamet. Alle teammedlemmer som ikke er medlemmer av den forhåndsdefinerte gruppen, forblir medlemmer av teamet, som med andre posttyper.

Hvis du vil dele en post, legger du først til personen i teamet for den valgte posten. Deretter angir du personens tilgangsnivå for posten.

Slik deler du en post

1 Velg posten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull ned til området Team på postdetaljsiden, og klikk på Legg til brukere.

3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av brukeren i vinduet Legg til bruker i team.

4 Velg en ansatt i oppslagsvinduet.

5 Angi roller og tilgangsnivåer:

MERKNAD: Avhengig av posttype og oppsett kan din applikasjon avvike fra disse valgene.

- a (Valgfritt) Hvis du vil forklare rollen som den koblede posten spiller i forhold til hovedposten, angir du et valg i rullegardinlisten Teamrolle.
- b Angi et valg i rullegardinlisten Tilgang for å angi tilgangsrettigheter for posttypen for teammedlemmer. Følgende standardvalg er tilgjengelige:
 - **Skrivebeskyttet.** Brukerne kan vise poster, men ikke endre dem.
 - **Rediger.** Brukerne kan oppdatere poster.
 - **Fullstendig.** Brukerne kan oppdatere eller slette poster.

Selskapsadministratoren kan gjøre andre tilgangsprofiler tilgjengelige for team.

MERKNAD: Ledere har eiertilgang til sine underordnedes poster (såfremt Ledersynlighet er aktivert for selskapet), uansett hva du velger her. Den mest liberale tilgangen som er angitt

for en bruker hvor som helst i applikasjonen, bestemmer tilgangsnivået for denne brukeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler, se [Tilgangsprofilhåndtering](#).

- 6 Klikk på Lagre.
- 7 (Bare salgsmulighetsteam) Gjør følgende for å tildele hele eller deler av inntekten i salgsmuligheten til et teammedlem:
 - a Klikk på Rediger brukere i området Team for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden.
 - b Angi prosentandelen av verdien som skal tildeles til teammedlemmet, i feltet Oppdelingsprosent på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet.

Verdien i feltet Oppdelingsprosent kan være et tall mellom 0 (null) og 100.

MERKNAD: Feltet Del inntekt er et skrivebeskyttet felt som beregnes på grunnlag av feltet Oppdelingsprosent i salgsmulighetsteamposten og feltet Inntekt i salgsmulighetsposten.
 - c Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om salgsmulighetsteam i følgende emne:

- [Om salgsmulighetsteam](#) (på side 249)

Endre den primære egendefinerte boken i en post

Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren konfigurerer for en posttype, kan en post av denne typen ha en primær egendefinert bok som er knyttet til posten, i stedet for å ha en posteier. Du kan endre den primære egendefinerte boken i en post. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

Slik endrer du den primære egendefinerte boken i en post

- 1 Klikk på oppslagsikonet i feltet Bok på detaljsiden for posten.
- 2 Finn den egendefinerte boken du vil knytte til posten, i oppslagsvinduet, og klikk deretter på Velg.

MERKNAD: Bare bøker som kan inneholde data, kan knyttes til en post.

Den egendefinerte boken som tidligere var den primære boken i posten, fjernes fra posten. Hvis du vil at den egendefinerte boken skal knyttes til posten, må du legge til boken i posten under Bok på detaljsiden for posten.

MERKNAD: Du kan ikke redigere avmerkingsboksen Primær i en egendefinert bokpost i delen med relaterte opplysninger for bok på en detaljside for posten.

Oppdatere postgrupper

Du kan normalt oppdatere verdiene i felt for en liste over poster samtidig. Dette gjelder følgende posttyper:

- Firma
- Aktivitet (oppgaver, avtaler)
- Kontaktperson
- Husholdning
- Salgsmulighet
- Partner
- Portefølje
- Kundeemne
- Serviceforespørsel

Du kan for eksempel endre eieren av en bunke med poster til en annen ansatt. Dette gjøres ved å oppdatere postgrupper.

Du kan oppdatere verdier i opptil 50 valgte poster samtidig. Hvis det er mer enn 50 poster i listen, kan du gjenta fremgangsmåten til alle postene er oppdatert. Du kan eventuelt begrense listen ytterligere slik at den inneholder bare de postene du vil oppdatere.

MERKNAD: Hvis du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere salgsmulighetsposter, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent i postene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen. Hvis du vil at sannsynlighetsprosenten i salgsmulighetene skal endres når salgsfasen oppdateres, må du endre salgsfasen i hver post individuelt eller bruke Web-tjenester. Hvis du vil ha opplysninger om Web-tjenester, se Integrering av Web-tjenester.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Opprett om nødvendig en liste som inneholder postene du vil oppdatere. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og bruker lister, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).
- Hvis du vil oppdatere postgrupper, må din brukerrolle omfatte rettigheten Masseoppdatering.
- Hvis administratoren har merket av for at delte adresser skal aktiveres i selskapsprofilen, oppdateres posttypene Firma, Kontaktperson og Partner på ulik måte. De individuelle adressefeltene fjernes og de nye feltene for delt adresse vises. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se [Adresser](#) og [Dele adresser mellom poster av typen Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner](#) (på side 272).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppdaterer valgte poster i en liste.

Slik oppdaterer du valgte poster i en liste

- 1 Åpne postlisten du vil oppdatere.
- 2 Sorter om nødvendig listen slik at postene du vil oppdatere, vises øverst i listen.

TIPS: Hvis du vil sortere listen etter kolonne, klikker du på kolonneoverskriften. Hvis du vil sortere listen etter den samme kolonnen, men i omvendt rekkefølge, klikker du på kolonneoverskriften igjen.

- 3 Klikk på Meny og velg Masseoppdatering på postlistesiden.
- 4 I trinn 1: Fjern merket i boksen for poster du ikke vil oppdatere, og klikk deretter på Neste.
- 5 I trinn 2: Velg feltene du vil oppdatere, og angi nye verdier for disse feltene.
Du kan velge opptil fem felt som skal oppdateres med nye verdier. Hvis du vil fjerne eksisterende verdier fra et felt, lar du kolonnen Verdi stå tom i trinn 2.
- 6 Klikk på Fullfør.

Slå sammen poster

Hvis du har en duplisert post, kan du for enkelte posttyper slå sammen de to postene til én post. Funksjonen for sammenslåing støttes for posttypene Firma, Kontaktperson, Husholdning, Kundeemne, Partner, Portefølje og Serviceforespørsel.

Når du slår sammen to poster, angir du feltverdiene fra de to postene som du vil ta vare på i posten du beholder, som kalles *primærposten*. Posten som slettes, kalles *duplikatposten*.

MERKNAD: Hvis selskapet bruker delte adresser, kan du ikke velge de individuelle feltene i fakturerings-, forsendelses- og primæradressene som skal beholdes når du slår sammen to firmaer eller to kontaktpersoner. Fakturerings-, forsendelses- og primæradressene for den primære posten beholdes som standard. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse feltene, se [Firmafelt: Klargjøring for import](#) og [Kontaktpersonfelt: Klargjøring for import](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se [Adresser](#).

Følgende betingelser gjelder for sammenslåing av poster:

- Hvis et felt har samme verdi i både primærposten og duplikatposten, kan du ikke endre verdien i dette feltet i sammenslåingsoperasjonen.
- Standardverdien i felt som oppdateres av systemet, er verdien fra primærposten i sammenslåingsoperasjonen, og du kan ikke endre verdien.
- Firma- og kontaktpersonsteam slås ikke sammen. Teamet fra primærposten beholdes.
- Eventuelle poster som er koblet til duplikatposten, kobles til primærposten.

I de fleste tilfeller kontrolleres det ikke om det finnes dupliserte poster i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil fjerne relaterte duplikatposter, må du slette dem. Når det gjelder salgsmuligheter som er koblet til firmaer, kobles imidlertid ikke en salgsmulighet fra et sammenslått firma til primærfirmaet i Oracle CRM On Demand hvis salgsmuligheten har samme salgsmulighetsnavn og ID for primær kontaktperson som en salgsmulighet som allerede er koblet til primærfirmaet.

- Når du slår sammen firmaer, blir eieren av den dupliserte firmaposten lagt til i firmateamet, og får full tilgang til primærposten.

Før du begynner:

- Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Slå sammen poster.
- Ditt tilgangsnivå for både primærposten og duplikatposten må tillate at du sletter posten. Hvis ditt tilgangsnivå for primærposten ikke tillater at du sletter posten, er ikke knappen Slå sammen tilgjengelig i posten.

- Noter deg postnavnene slik at du kan velge dem under sammenslåingen.

Slik slår du sammen to poster

- 1 Velg posten du vil beholde som primærpost.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Slå sammen på postdetaljsiden.
- 3 I trinn 1: Klikk på oppslagsikonet og velg duplikatposten.
- 4 I trinn 2: Se gjennom verdiene for hver post, og velg verdiene som skal lagres i posten.
Som standard vises verdiene fra primærposten i kolonnen Verdi som skal lagres.
- 5 Klikk på Fullfør.

Legge til notater

For posttyper som støtter notatfunksjonen, kan du legge til et notat på to måter:

- Ved å klikke på notatikonet øverst til høyre på postdetaljsiden. Dette er mulig hvis meldingssenteret er aktivert for selskapet. Med denne metoden kan du legge til notater i en liste med notater for posten, og abonnere på notater som legges til i posten.
- Ved å klikke på Ny i området Notater.

Hvis selskapsadministratoren har gjort notatikonet tilgjengelig, vil området Notater vanligvis ikke være synlig. Hvis derimot området Notater er tilgjengelig, blir notater som du legger til i notatlisten, også lagt til i området Notater.

Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret](#) (på side 35). Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av notatlisten, se [Arbeide med notatlisten](#) (se "[Arbeide med listen over notater](#)" på side 101).

Metoden som brukes til å opprette et notat, har ingen betydning for tilgangrettighetene for notatet.

Slik legger du til et notat ved hjelp av notatikonet

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på notatikonet på detaljsiden.
- 3 Klikk på Nytt notat.
- 4 Angi et emne på den øverste linjen i notatet.

- 5 Merk av for Privat hvis du ikke vil at andre brukere skal kunne vise notatet.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan avmerkingsboksen Privat styrer tilgang til notatet, se [Redigeringsside for notat](#) (på side 100).
- 6 Klikk på Lagre.

Slik legger du til et notat i området Notater

- 1 Velg posten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Notater på detaljsiden, og klikk på Ny på tittellinjen.
- 3 Angi et emne på notatredigeringssiden.
- 4 Velg Privat hvis du ikke vil at andre skal kunne vise notatet.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan avmerkingsboksen Privat styrer tilgang til notatet, se [Redigeringsside for notat](#) (på side 100).
- 5 Lagre posten.

Redigeringsside for notat

På siden for notatredigering kan du legge til et notat i en post eller oppdatere opplysninger i et eksisterende notat. Siden inneholder hele settet med felt for en notatpost. Tabellen nedenfor beskriver feltene på redigeringssiden for notat.

Felt	Beskrivelse
Emne	Et obligatorisk tekstfelt der du skriver inn en kort beskrivelse av notatinnholdet eller formålet med notatet.
Privat	Hvis du har opprettet notatet, fungerer avmerkingsboksen Privat som følger: <ul style="list-style-type: none">■ Hvis du merker av for Privat, er det bare du som kan se notatet.■ Hvis du ikke merker av for Privat, eller hvis du fjerner merket som tidligere ble angitt, kan alle som har tilgang til posten, se notatet i posten. Hvis du merker av for Privat for et notat du ikke har opprettet, kan bare personen som opprettet notatet, se det når du har lagret endringene. Du og andre brukere kan ikke se notatet. Navnet ditt vises imidlertid i feltet Eier for notatet.
Beskrivelse	Innholdet i notatet. Maksimalt antall tegn er 16 350. MERKNAD: Det finnes ulike begrensninger for import av notater til Oracle CRM On Demand (se Notatfelt: Klargjøring for import).

Siden Notat (liste)

På siden Notat vises alle notater som er koblet til en post. Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på siden Notat.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette et notat	Klikk på knappen Nytt notat på tittellinjen på siden Notater. Legg inn de nødvendige opplysningene på notatredigeringsiden, og lagre posten.
Slette et notat	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette. Du kan gjenopprette slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Søke etter et notat	Klikk på kolonneoverskriften Emne for å sortere dataene. Klikk deretter på en bokstav på alfalinjen. Klikk på 0-9 for notater som begynner med et tall.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere et notat	Klikk på koblingen Rediger i raden for posten du vil oppdatere. Oppdater opplysningene på notatredigeringsiden, og lagre posten. Hvis innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du også redigere feltene som vises innebygd på siden Notat.
Merke et notat som privat	Klikk på koblingen Rediger i raden for posten du vil oppdatere. Merk av for Privat på redigeringsiden for notat. Hvis innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du også merke av for Privat innebygd på siden Notat. MERKNAD: Hvis du markerer et notat som ble opprettet som privat av en annen bruker, kan bare personen som opprettet notatet, se det når du har lagret endringene. Navnet ditt vil imidlertid vises i feltet Eier for notatet.
Vise notatdetaljer	Klikk på koblingen Rediger i raden for posten du vil vise. Se gjennom notatopplysningene på notatredigeringsiden.

Arbeide med listen over notater

Hvis denne funksjonen er aktivert for selskapet, inneholder postdetaljsidene et notatikon øverst til høyre på siden. Tallet ved siden av notatikonet viser hvor mange notater som er knyttet til posten.

Når du klikker på notatikonet, vises en liste over notater. For hvert notat vises navnet på brukeren som opprettet notatet, sammen med notatemnet eller den første delen av notatteksten hvis det ikke finnes et emne. I tillegg vises datoen for notatet, eller klokkeslettet hvis notatet er fra i dag.

Du kan gjøre følgende i notatlisten:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et notat	Rull ned til ønsket notat.
Opprette et nytt notat	Klikk på Nytt notat. Skriv inn et emne på den første linjen, skriv inn notatet og klikk på Lagre. Notatet sendes til meldingssenteret til alle brukere som abonnerer på posten. I meldingssenteret kan brukerne klikke på en kobling i notatet for å gå til posten.
Abonnere på notater i posten	Klikk på Abonner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Abonnere på notater (på side 102).
Slette et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på Slett. Da slettes notatet fra meldingssenteret og postdetaljsidene.
Vise detaljer om brukeren som har sendt et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på brukernavnet. Siden Brukerdetaljer for brukeren vises.

Abonnere på notater

Du kan abonnere på notater som legges til i en post. Når noen legger til et notat i posten, sendes notatet da til ditt meldingssenter. Du kan abonnere på notater i alle poster som du har tilgang til.

I meldingssenteret kan du klikke på en kobling i et notat i en post for å gå til posten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret](#) (på side 35).

Slik abonnerer du på notater i en post

1 Velg posten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Klikk på notatikonet på detaljsiden.

3 Klikk på knappen Abonner.

Navnet på knappen endres til Opphev abonnement. Du kan avbryte abonnementet ved å klikke på knappen Opphev abonnement.

Sende notater til andre brukere

Du kan sende et notat til andre brukere ved å klikke på et notatikon som vises ved siden av et brukernavn i applikasjonen. Notatet sendes til brukerens meldingssenter.

Du kan bruke denne funksjonaliteten med felt som er knyttet til et brukernavn, for eksempel Fornavn, Eier, Opprettet av og Endret av. Disse feltene vises på detaljsider, i lister og andre steder i applikasjonen.

I meldingssenteret kan du svare på notater fra andre brukere.

Du kan legge til brukerposter i området Favorittposter på handlingslinjen. Da får du rask tilgang til brukere som du ofte sender meldinger til.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret](#) (på side 35).

Slik sender du et notat til en annen bruker

- 1 Hold musepekeren over feltet som er knyttet til brukernavnet, slik at notatikonet vises.
- 2 Klikk på notatikonet.
- 3 Skriv inn notatet, og klikk på Lagre.

Arbeide med vedlegg

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer din brukerrolle og dine tilgangsprofiler, kan du kanskje knytte filer (og i noen tilfeller URL-adresser) til ulike posttyper. Du finner instruksjoner for tilknytning av filer i følgende emner:

- Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter til filer og URL-adresser via det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106).
- Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster som støtter vedleggsfelt, se [Knytte filer til poster via vedleggsfelt](#) (på side 110).

Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, og en oversikt over posttypene som støtter vedleggsfelt, se [Om vedlegg](#) (på side 103).

Beslektede emner

Du finner flere opplysninger om vedlegg i følgende emner:

- [Om vedlegg](#) (på side 103)
- [Vedleggsrelaterte elementer](#) (på side 108)
- [Side for vedleggsliste](#) (på side 109)

Om vedlegg

Avhengig av posttypen og hvordan selskapsadministratoren har konfigurert Oracle CRM On Demand, kan du knytte filer til enkelte poster på følgende måter:

- Via det relaterte elementet Vedlegg i overordnede poster
- Via vedleggsfelt

Om det relaterte elementet Vedlegg

I enkelte posttyper kan selskapsadministratoren legge til det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg i postsideoppsettet. Du kan da koble flere vedlegg til en overordnet post. Et vedlegg som er koblet til en overordnet post på denne måten, kan inneholde en fil eller en URL-adresse.

Følgende posttyper støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinerte objekter 01, 02 og 03
- Forhandler
- Midler
- Forespørsel om midler
- Husholdning
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Programmedlemskap
- Serviceforespørsel
- Løsning

Vedlegg kan også kobles til varselposter og salgsfaseposter.

MERKNAD: Når du sletter en overordnet post med vedlegg som er tilkoblet på denne måten, slettes også vedleggene fra Oracle CRM On Demand-databasen.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter filer og URL-adresser til poster via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se følgende emner:

- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)
- [Vedleggsrelaterte elementer](#) (på side 108)
- [Side for vedleggsliste](#) (på side 109)

Om vedleggsfelt

I følgende posttyper kan du knytte en enkeltfil til en post via vedleggsfelt. Avhengig av hvordan selskapsadministratoren har konfigurert sideoppsettene, kan vedleggsfeltene være tilgjengelige i følgende posttyper:

- Egendefinerte objekter 01, 02, 03, 04 og høyere

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan også konfigurere posttyper for egendefinert objekt som relaterte elementer i andre posttyper. Hvis vedleggsfeltene er tilgjengelige i den relaterte posttypen

for egendefinert objekt, kan du knytte én fil til hver av de relaterte postene. Ved hjelp av slike konfigurasjoner kan du koble flere filer til en overordnet post. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om vedleggskonfigurasjoner.

Når du sletter en overordnet post, slettes imidlertid ikke de koblede postene for egendefinert objekt og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen.

- Lagersporingsrapport
- Prøvetransaksjon
- Signatur

Følgende posttyper støtter også vedleggsfelt. Men disse posttypene kan bare brukes som relaterte elementer på følgende måte:

- Vedlegg for akkreditering

Posttypen Vedlegg for akkreditering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Akkreditering.

- Vedlegg for applikasjon

Posttypen Vedlegg for søknad kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Søknad.

- Vedlegg for forretningsplan

Posttypen Vedlegg for forretningsplan kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Forretningsplan.

- Vedlegg for sertifisering

Posttypen Vedlegg for sertifisering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Sertifisering.

- Vedlegg for kurs

Posttypen Vedlegg for kurs kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Kurs.

- Vedlegg for eksamen

Posttypen Vedlegg for eksamen kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Eksamen.

- Vedlegg for MDF-forespørsel

Posttypen Vedlegg for MDF-forespørsel kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen MDF-forespørsel.

- Vedlegg for mål

Posttypen Vedlegg for mål kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Mål.

- Vedlegg for partnerprogram

Posttypen Vedlegg for partnerprogram kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Partnerprogram.

- Vedlegg for polise

Posttypen Vedlegg for polise kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Polise.

- Vedlegg for forespørsel om spesialpris

Posttypen Vedlegg for forespørsel om spesialpris kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Forespørsel om spesialpris.

MERKNAD: Når du bruker slike konfigurasjoner og sletter en overordnet post, slettes ikke de koblede postene og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen. Når du for eksempel sletter en post for en MDF-forespørsel, slettes ikke koblede vedleggsposter for MDF-forespørselen, og filene som er knyttet til disse postene, fra databasen.

Noen av disse posttypene er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter filer til poster via vedleggsfelt, se [Knytte filer til poster via vedleggsfelt](#) (på side 110).

Knytte filer og URL-adresser til poster

MERKNAD: Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg](#) (på side 103).

I posttyper som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, kan du knytte filer og URL-adresser til en overordnet post. Når en fil eller URL-adresse er knyttet til en post, kan du gjøre følgende:

- Vise vedlegget
- Velge et annet vedlegg
- For filvedlegg: Oppdatere filinnholdet og erstatte det forrige vedlegget med det reviderte vedlegget

Når du knytter filer til poster, gjelder følgende regler:

- Du kan laste komprimerte filer, inkludert ZIP-filer.
- Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å knytte til kjørbare filer med filtyper som EXE eller BAT.

MERKNAD: Når en bruker klikker på en kjørbare fil med en filtype som EXE eller BAT, kan brukeren velge å kjøre eller lagre filen. For å hindre at brukere utilsiktet kjører en kjørbare fil direkte fra Oracle CRM On Demand på denne måten, er det ikke tillatt å knytte filer med slike filtyper til poster. Du kan imidlertid omgå dette ved å gi filen en annen filtype før du laster den. Hvis du for eksempel gir filen typen TXT, vil en bruker som klikker på filen, ikke få mulighet til å kjøre filen. Brukeren må lagre filen på en lokal maskin, endre filtypen til den riktige filtypen for den kjørbare filen og deretter kjøre filen.

- Det søkes etter virus i alle filer som du prøver å laste. Hvis filen inneholder et virus, lastes den ikke, og du får en melding om dette.
- Du kan bare laste filer på mindre enn 20 MB. Hvis du har en stor fil, kan du vurdere følgende:
 - Komprimere filen for å gjøre den mindre.
 - Dele filen i mindre filer (og om nødvendig komprimere dem).
 - Legge filen på en offentlig tjener og angi bane og filnavn i stedet for å knytte filen til posten.

Slik knytter du en fil eller URL-adresse til en post

- 1** Velg posten som du vil knytte filen eller URL-adressen til.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Legg til vedlegg eller Legg til URL-adresse på tittellinjen.
MERKNAD: Hvis du vil gi brukerne tilgang til filen på en offentlig tjener, klikker du på Legg til URL-adresse i stedet for Legg til vedlegg, og følger fremgangsmåten for å legge til et URL-vedlegg, ikke et filvedlegg.
- 3** Gjør følgende på siden for vedleggsredigering:
 - For filvedlegg: Klikk på knappen Bla gjennom ved siden av feltet Fil, og velg filen. Fyll ut feltet Navn på vedlegg med et visningsnavn som identifiserer filvedlegget.
 - For URL-vedlegg: Angi URL-adressen i feltet URL-adresse (for eksempel www.crmondemand.com), og fyll ut feltet Navn på vedlegg med et visningsnavn som identifiserer URL-adressen. Maksimumslengden for URL-adressen er 200 tegn.
MERKNAD: Hvis du har lagt et filvedlegg på en offentlig tjener, angir du banen og filnavnet i feltet URL-adresse (for eksempel `\\scdept\attachments\products.xls`).
- 4** Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

Slik viser du et vedlegg

- 1** Velg posten som filen eller URL-adressen er knyttet til.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Vis i ønsket rad.

Slik velger du et annet vedlegg

- 1** Velg posten som filen eller URL-adressen er knyttet til.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på koblingen Navn på vedlegg for vedlegget du vil erstatte.
- 3** Gjør følgende på siden for vedleggsredigering:
 - For filvedlegg: Klikk på knappen Bla gjennom, og velg den nye filen. Oppdater om nødvendig feltet Navn på vedlegg.
 - For URL-vedlegg: Angi den nye URL-adressen i feltet URL-adresse, og oppdater om nødvendig feltet Navn på vedlegg.
- 4** Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

TIPS: Hvis du vil kontrollere at du har registrert riktige vedleggsopplysninger, kan du klikke på koblingen [Tilbake til du kommer tilbake til den opprinnelige postdetaljsiden](#), og se gjennom den nye vedleggsposten i området Vedlegg.

Slik oppdaterer du et filvedlegg

- 1 Åpne vedlegget fra den opprinnelige plasseringen, men ikke fra Oracle CRM On Demand.
- 2 Rediger filen og lagre den lokalt, for eksempel på harddisken.
- 3 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 4 Velg posten som du vil knytte den oppdaterte filen til.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 5 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Erstatt i raden for filvedlegget.
- 6 Velg den oppdaterte filen i vinduet Erstatt vedlegg, og klikk på Lagre.

Vedleggsrelaterte elementer

MERKNAD: Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg](#) (på side 103).

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for en fil eller URL-adresse som knyttes til en post som et relatert element. Noen felt vises på detaljsidene for posttypen som filen knyttes til, mens andre felt vises på siden for vedleggsredigering.

Se gjennom opplysningene i tabellen nedenfor for å kontrollere at en fil oppfyller kravene til filstørrelse og filtype.

Felt	Beskrivelse
Fil	For et filvedlegg inneholder dette feltet banen og filnavnet til den tilknyttede filen.
Navn på vedlegg	Navnet du vil bruke til å identifisere filen eller URL-adressen.
Størrelse (i byte)	For filvedlegg: Filstørrelsen. Størrelsen må være mindre enn 9 megabyte (MB). Hvis vedlegget er en URL-adresse, vises verdien 2 kilobyte (kB) som standard i feltet Størrelse.
Type	For et filvedlegg inneholder dette feltet filtypen, for eksempel .doc for et Microsoft Word-dokument. Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i applikasjonen er det ikke tillatt å knytte til filer med filtypen EXE. For URL-vedlegg: Viser URL-adressen.
URL-adresse	For et URL-vedlegg inneholder dette feltet den fullstendige URL-adressen.

Felt	Beskrivelse
	Maksimumslengden for URL-adressen er 200 tegn.
Opprettet av	Alias til den første personen som knytter filen til posten. Verdien i dette feltet er systemgenerert.
Endret av	Navnet på personen som oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen. Verdien i dette feltet er systemgenerert.

Side for vedleggsliste

MERKNAD: Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg](#) (på side 103).

Siden Liste for vedlegg inneholder alle filer og URL-adresser som er koblet til en post. Du åpner denne siden ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste i området Vedlegg i hovedposten.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på siden Liste for vedlegg.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Knytte en fil til posten	Klikk på knappen Legg til vedlegg på tittelinnen på siden Vedlegg. Legg inn de nødvendige opplysningene på vedleggsredigeringsiden, og lagre posten.
Knytte en URL-adresse til posten	Klikk på knappen Legg til URL-adresse på tittelinnen på siden Vedlegg. Legg inn de nødvendige opplysningene på vedleggsredigeringsiden, og lagre posten.
Slette et vedlegg	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette. Du kan gjenopprette slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Søke etter et vedlegg	Klikk på kolonneoverskriften Navn på vedlegg for å sortere dataene. Klikk deretter på en bokstav på alfabetlinjen. Klikk på 0-9 for vedleggsnavn som begynner med et tall.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Velge et annet vedlegg for å erstatte gjeldende vedlegg	Klikk på koblingen Erstatt i raden for posten du vil endre. Velg en annen fil på vedleggsredigeringsiden, og lagre posten.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Sortere vedleggslisten	Klikk på den understrekede kolonneoverskriften du vil sortere på. Hvis kolonneoverskriften ikke er understreket, kan du ikke sortere på dette feltet.
Vise vedlegget	Klikk på koblingen Vis i raden for posten du vil vise. Deretter åpnes

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	filen eller URL-adressen.

Knytte filer til poster via vedleggsfelt

Vedleggsfelt støttes i posttyper for egendefinert objekt og i enkelte posttyper som er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Ved hjelp av vedleggsfeltene kan du knytte en enkeltfil til en post. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene der vedleggsfelt støttes, se [Om vedlegg](#) (på side 103).

Selskapsadministratoren bestemmer om vedleggsfeltene skal være tilgjengelige i sideoppsettene for din brukerrolle.

Når du knytter filer til poster, gjelder følgende regler:

- Du kan laste komprimerte filer, inkludert ZIP-filer.
- Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å knytte til kjørbare filer med filtyper som EXE eller BAT.

MERKNAD: Når en bruker klikker på en kjørbar fil med en filtype som EXE eller BAT, kan brukeren velge å kjøre eller lagre filen. For å hindre at brukere utilsiktet kjører en kjørbar fil direkte fra Oracle CRM On Demand på denne måten, er det ikke tillatt å knytte filer med slike filtyper til poster. Du kan imidlertid omgå dette ved å gi filen en annen filtype før du laster den. Hvis du for eksempel gir filen typen TXT, vil en bruker som klikker på filen, ikke få mulighet til å kjøre filen. Brukeren må lagre filen på en lokal maskin, endre filtypen til den riktige filtypen for den kjørbare filen og deretter kjøre filen.

- Det søkes etter virus i alle filer som du prøver å laste. Hvis filen inneholder et virus, lastes den ikke, og du får en melding om dette.
- Du kan bare laste filer på mindre enn 20 MB. Hvis du har en stor fil, kan du vurdere følgende:
 - Komprimere filen for å gjøre den mindre.
 - Dele filen i mindre filer (og om nødvendig komprimere dem).
 - Legge filen på en offentlig tjener og angi bane og filnavn i stedet for å knytte filen til posten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du knytter en fil til en post via vedleggsfelt.

Slik knytter du en fil til en post via vedleggsfelt

- 1 Klikk på bindersikonet i feltet Vedlegg på redigeringssiden for posten du vil knytte filen til.



- 2 Bla til filen du vil knytte til, og velg den.
- 3 Lagre endringene.

MERKNAD: Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer sideoppsettet, vil du kanskje se feltet Vedlegg: Filnavn og feltet Vedlegg: Størrelse (i byte) på siden. Hvis disse feltene finnes, fylles de automatisk ut med filnavnet og filstørrelsen når du lagrer posten. Du kan ikke redigere disse feltene.

Du kan fjerne en tilknyttet fil fra en post, men når du fjerner filen, slettes den fra Oracle CRM On Demand-databasen, og du kan ikke gjenopprette den i Oracle CRM On Demand.

TIPS: Før du fjerner filen fra posten, kan du laste ned filen til en lokal maskin eller en annen tjener og lagre den.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du fjerner en fil fra en post.

Slik fjerner du en fil fra en post

- 1 Klikk på X-ikonet ved siden av feltet Vedlegg på postredigeringssiden.
- 2 Bekreft at du vil fjerne filen fra posten.

Bruke vurderingsskript

Hvis selskapsadministratoren definerer vurderingsskript, kan du aktivere skriptene for å samle inn opplysninger om en kunde eller salgsmulighet. Opplysningene kan deretter tilordnes til den overordnede posten og brukes i senere rapporter og analyser.

Du har tilgang til skript fra følgende posttyper i applikasjonen:

- Firma (firmaundersøkelser)
- Aktivitet (aktivitetsvurderinger for et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale)
- Forretningsplan (vurderinger av forretningsplan)
- Kontaktperson (undersøkelser av kundetilfredshet)
- Kundeemne (skript for kvalifisering av kundeemne)
- Mål (målvurderinger)
- Salgsmulighet (salgsmulighetsvurderinger)
- Serviceforespørsel (samtalemanuskripter og undersøkelser av kundetilfredshet)

Selskapsadministratoren kan definere filtre slik at det blir enklere å finne den riktige vurderingen for en oppgave. Eksempelvis kan et vurderingsskript for kvalifisering av kundeemner settes opp med følgende filtre:

- Firmanivå = Gull
- Segment = L
- Område = Vest

Når du starter et vurderingsskript fra en kundeemnepost med de tilsvarende filterfeltverdiene, vises det riktige skriptet for kvalifisering av kundeemne. Når en vurdering er fullført, vil ikke data som selskapsadministratoren senere endrer i malskriptet, bli gjenspeilet i den fullførte vurderingsposten. Svarområdet er det eneste

unntaket til denne regelen. Selskapsadministratoren kan når som helst endre data i svarområdet, og endringene gjenspeiles på vurderingsdetaljsiden når du går gjennom malspørsmålene.

Før du begynner. Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se Om vurderingsskript.

Slik bruker du et vurderingsskript

1 Velg posten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull ned til skriptområdet på postdetaljsiden, og klikk på Legg til.

3 Velg om nødvendig skriptet i oppslagsvinduet.

Hvis bare ett skript oppfyller kriteriene som er definert av selskapsadministratoren, åpnes skriptet automatisk. Ellers må du velge ønsket skript i oppslagsvinduet.

TIPS: Du kan finne ønsket skript ved å angi et valg i rullegardinlisten og klikke på Start.

4 Still spørsmålene til kunden og legg inn opplysningene på skriptsiden.

5 Klikk på Lagre.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren har satt opp dette skriptet, kan følgende skje:

- Et resultat beregnes og sammenlignes med en terskelverdi.
- Avhengig av om resultatet er over eller under terskelverdien, beregnes et utfall.
- Resultatet, svarene på spørsmålene og utfallet tilordnes tilbake til den overordnede posten.
- Siste vurderingsdato fylles også ut.

Slette og gjenopprette poster

Du kan slette en post hvis tilgangsnivået ditt for den aktuelle posten tillater det. Du kan slette en liste med poster hvis rollen din omfatter rettigheten Bunkesletting.

Når du sletter en post eller en postliste, lagres postene i 30 dager i området Slettede elementer. I denne perioden kan du gjenopprette postene. Etter 30 dager fjernes imidlertid de slettede elementene permanent, og kan ikke gjenopprettes.

MERKNAD: Varselposter med tilhørende vedlegg er unntaket til den normale virkemåten for sletting. De lagres ikke i 30 dager, men fjernes umiddelbart fra systemet, og kan ikke gjenopprettes.

Når du sletter en post, slettes automatisk noen poster som er koblet til posten som slettes. Hvis du for eksempel sletter et firma, slettes også eventuelle koblede notater.

Når du klikker på den globale koblingen Slettede elementer, vises siden Alle slettede elementer med alle elementer du har slettet. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Gjenopprett alle poster, vil du se alle slettede elementer for selskapet.

Den overordnede posten vises i listen over slettede elementer, men koblede poster vises ikke. Den eneste gangen en koblet post vises som en separat post, er når du sletter den koblede posten *før* du sletter den overordnede posten.

Hvis du for eksempel sletter et firma med tre tilkoblede aktiviteter, vises bare firmaposten i listen over slettede elementer. Hvis du imidlertid hadde slettet én av disse koblede aktivitetene før du slettet selve firmaet, ville denne aktiviteten ha blitt vist i listen som en separat post.

Når du gjenoppretter en post, gjenopprettes også alle poster som var koblet til denne posten på slettetidspunktet, med alle forbindelser intakt. Du må alltid gjenopprette den overordnede posten først. Hvis du prøver å gjenopprette en underordnet post først, vises en feilmelding i systemet.

Du kan bruke listen på siden Alle slettede elementer som hjelp til å finne slettede poster. Når du velger en posttype i listen, inkluderes alle slettede notater og vedlegg for poster av den aktuelle typen samt alle slettede poster av denne typen. Regelen for koblede poster gjelder imidlertid fortsatt. Notater og vedlegg som ble slettet sammen med den overordnede posten, vises ikke i listen. Hvis du for eksempel velger Alle firmaer i listen, vises alle firmanotater og firmavedlegg som ble slettet uavhengig av den overordnede posten, sammen med alle slettede firmaposter.

MERKNAD: Datamengden som et selskap kan lagre, er begrenset. Poster som er lagret i Slettede elementer, teller ikke i forhold til selskapets samlede disklagringsgrense.

Slik sletter du en post fra en postdetaljside

- Klikk på Slett på postdetaljsiden.

MERKNAD: Hvis du går til postdetaljsiden via neddrilling fra en listeside eller fra en liste over relaterte poster i en overordnet post, kommer du tilbake til Oracle CRM On Demand-siden der du startet neddrillingen, etter at du har slettet posten.

Slik sletter du en post i en postliste

- Velg Slett på postnivåmenyen i raden for posten som du vil slette.

Slik sletter du en postliste

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Bunkesletting.

- 1 Klikk på postlisten du vil slette, på hjemmesiden for poster.

TIPS: Eksporter listen før du sletter den. Da kan du importere dataene til Oracle CRM On Demand hvis du sletter poster ved en feiltakelse.

Du kan slette lister med firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter, kundeemner, serviceforespørsler eller aktiviteter.

- 2 Klikk på menyknappen og velg Bunkesletting på siden for postlister.
- 3 Klikk på OK for å bekrefte at du vil fortsette.
- 4 Klikk på Fortsett i området Aktive forespørsler på siden Bunkeslettingskø.

MERKNAD: Hvis du ikke klikker på Fortsett, utføres ikke slettingen. Du kan gå tilbake til bunkslettingskøen ved å klikke på den globale koblingen Administrasjon og deretter på koblingen Bunkslettingskø på hjemmesiden for administrasjon.

- 5 Klikk på Logg i området Behandlede forespørsler for å vise loggfilen for slettingen.

Slik gjenoppretter du en post

- 1 Klikk på den globale koblingen Slettede elementer.

- 2 Klikk på Gjenopprett i raden for posten.

MERKNAD: Hvis rollen din omfatter rettigheten Gjenopprett alle poster, kan du gjenopprette poster som enhver bruker i selskapet har slettet.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om sletting av poster.

MERKNAD: Vedleggspostene som er omtalt i denne tabellen, er koblet til overordnede poster via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Filer kan også knyttes til poster av typen Egendefinert objekt, og til enkelte posttyper som er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, via vedleggsfelt. Hvis en slik posttype er konfigurert som en relatert post i en annen posttype, slettes ikke de koblede postene og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen når den overordnede posten slettes. Hvis du vil ha flere opplysninger om det relaterte elementet Vedlegg og vedleggsfelt, se [Om vedlegg](#) (på side 103).

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
Firma	<p>Du kan ikke slette et firma hvis det er koblet til en salgsmulighet med salgsfasen Lukket/vunnet.</p> <p>Når du sletter et firma, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundeemner ■ Salgsmuligheter ■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten) ■ Notater ■ Vedlegg <p>Disse koblede postene slettes ikke :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontaktpersoner
Aktivitet	<p>Når du sletter en aktivitet, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vedlegg <p>Hvis du vil slette en kommunikasjonsaktivitet, må rettighetene Håndter selskap og Bunksletting være aktivert for rollen din.</p> <p>MERKNAD: Brukere som har rett til å slette hvilken som helst aktivitet i rollen sin, kan slette aktiviteter de ikke eier, eller aktiviteter som er</p>

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
	merket som private. Rettigheten for sletting av hvilken som helst aktivitet gis vanligvis bare til selskapsadministratorer.
Adresse	<p>Hvis du gjenoppretter en slettet adresse, må du oppdatere innstillingene for fakturering og forsendelse fordi adresseinnstillingene ikke gjenopprettes til de opprinnelige verdiene når adresseposten gjenopprettes i Oracle CRM On Demand. Du må korrigere disse verdiene på nytt for å unngå at feilaktige data opprettes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sletter delte adresser, se Slette delte adresser (på side 278).</p>
Varsel	Varselposter med tilhørende vedlegg er unntaket til den normale virkemåten for sletting. De lagres ikke i 30 dager, men fjernes umiddelbart fra systemet, og kan ikke gjenopprettes.
Kampanje	<p>Når du sletter en kampanje, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten) ■ Notater <p>Disse koblede postene slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundeemner ■ Salgsmuligheter
Kontaktperson	<p>Når du sletter en kontaktperson, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundeemner ■ Notater ■ Vedlegg <p>Disse koblede postene slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Firmaer ■ Aktiviteter ■ Salgsmuligheter
Forhandler	<p>Når du sletter en forhandler, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten) ■ Notater ■ Vedlegg

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
Filtrert liste	Filtrerte lister kan ikke redigeres. Hvis du vil endre en filtrert liste, må du slette den og opprette en ny liste.
Midler	Når du sletter midler, slettes også disse koblede postene: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten) ■ Notater ■ Vedlegg
Gruppe	Når du sletter en gruppe, fjernes systemreferansen til gruppen fra gruppens poster, og posteierskapet tilbakestilles til den ansatte i feltet Eier. Denne prosessen kan ta lang tid hvis den omfatter et stort antall poster. I denne perioden er det ikke tillatt for gruppemedlemmer å opprette poster i systemet.
Husholdning	Ingen underordnede poster slettes når husholdningen slettes.
Kundeemne	Når du sletter et kundeemne, slettes også disse koblede postene: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten) ■ Notater ■ Vedlegg Disse koblede postene slettes <i>ikke</i> : <ul style="list-style-type: none"> ■ Salgsmuligheter
Medisinsk hendelse	Når du sletter en medisinsk hendelse, slettes <i>ikke</i> disse koblede postene: <ul style="list-style-type: none"> ■ Inviterte deltakere (kontaktpersoner) MERKNAD: Du kan ikke slette en hendelse som har statusen Fullført.
Salgsmulighet	Du kan ikke slette en salgsmulighet med salgsfasen Lukket fordi disse opplysningene brukes til historisk rapportering. Når du sletter en salgsmulighet, slettes også disse koblede postene: <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundeemner ■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten) ■ Notater ■ Vedlegg Disse koblede postene slettes <i>ikke</i> : <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontaktpersoner

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Firmaer
Porteføljekonto	<p>Når du sletter en portefølje, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten) ■ Vedlegg <p>Disse koblede postene slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontaktpersoner
Produkt	Du kan ikke slette et produkt. Hvis du vil fjerne et produkt fra listen over tilgjengelige produkter som de ansatte kan koble til salgsmuligheter (som produkter) eller firmaer (som aktiva), fjerner du merket i boksen Kan bestilles på produktredigeringssiden.
Produktkategori	En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter innhold, kan slette produktkategorier. Når en kategori slettes, brytes tilknytningen mellom produktet og kategorien, men produktene beholdes.
Rolle	<p>En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter brukere og tilgang, kan slette roller.</p> <p>Slettede roller lagres ikke i 30 dager, men fjernes umiddelbart fra systemet, og kan ikke gjenopprettes.</p> <p>Før du sletter en rolle, må du gi alle brukere som er tilordnet denne rollen, en annen rolle. Ellers kan du ikke slette rollen i applikasjonen.</p>
Løsning	<p>Når du sletter en løsning, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Løsningshistorikk <p>Disse koblede postene slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceforespørsler ■ Løsninger <p>TIPS: Hvis du mener at en løsning ikke lenger er nyttig, selv om den på et tidligere tidspunkt var koblet til en serviceforespørsel, kan du endre</p>

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
	statusen til Foreldet i stedet for å slette den. Dermed kan selskapet forhindre at kundeservicemedarbeidere bruker løsningen i fremtiden, mens den samtidig lagres for historiske formål. (Du kan finne ut om løsningen er brukt ved å gå til løsningsdetaljsiden og se om det finnes koblete poster i området Serviceforespørsler.)
Salgsdistrikt	<p>En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter salgsdistrikter, kan slette salgsdistrikter. Salgsdistrikter kan slettes uavhengig av om de er knyttet til andre salgsdistrikter, firmaer, salgsmuligheter og så videre.</p> <p>Siden for salgsdistriktsdetaljer viser selskapsadministratoren hvorvidt salgsdistriktet har underordnede. Selskapsadministratoren kan foreta spørringer på firma, salgsmulighet og så videre ved hjelp av betingelsen Salgsdistrikt = <Salgsdistrikt som skal slettes> for å finne ut om salgsdistriktet har tilknyttede firmaer, salgsmuligheter og så videre.</p>
Kjøretøy	<p>Når du sletter et kjøretøy, slettes også disse koblete postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten) ■ Notater ■ Vedlegg

MERKNAD: Hvis du vil ha flere opplysninger om koblete poster, se [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter](#) (på side 179).

Vise sporinger for poster

I posttyper som støtter sporinger, kan du vise sporingen av endringene som er gjort i de sporede feltene i en post.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer sporingen for posttypen, kan også følgende vises i sporingen:

- En oppføring for opprettelsen av posten
- Hvis posten er slettet eller gjenopprettet: En oppføring for hver av disse handlingene

MERKNAD: Hvis en post er slettet, men ikke gjenopprettet, er selve posten ikke lenger tilgjengelig, og du kan derfor ikke vise detaljene om slettehandlingen i de relaterte sporingsopplysningene. Det finnes imidlertid en oppføring for slettehandlingen i hovedsporingen for hele selskapet. Hvis posten gjenopprettes senere, vil det være en oppføring for slettehandlingen og en oppføring for gjenopprettingshandlingen i hovedsporingen for hele selskapet og i sporingsopplysningene i posten. Hvis du vil vise hovedsporingen for hele selskapet, må du ha rettigheten Gå til hovedsporingstabell i din brukerrolle.

For endringer i poster viser sporingen gammel og ny verdi i et felt samt tidsstempel og navn på brukeren som gjorde endringen i feltet. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke felt som eventuelt skal spores. Hvis du

vil ha opplysninger om posttypene som støtter sporing, og en oversikt over feltene som spores som standard, se Tilpasse sporing.

Før du begynner. For at du skal kunne vise sporingen for en posttype, må selskapsadministratoren konfigurere sideoppsettene for din rolle ved å inkludere det relaterte elementet Sporing i detaljsideoppsettet for den overordnede posttypen. Selskapsadministratoren må også gi deg skrivebeskyttet tilgang til det relaterte elementet Sporing i den overordnede posttypen. Hvis det relaterte elementet Sporing fortsatt ikke vises på postdetaljsiden etter at selskapsadministratoren har fullført konfigurasjonen, klikker du på koblingen Rediger oppsett på postdetaljsiden og legger til sporingen som et område for relaterte opplysninger. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av detaljsideoppsett, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).

Slik viser du sporingen for en post

- Rull ned til området for sporingsrelaterte opplysninger på postdetaljsiden.

I hver rad vises oppdateringsdatoen for posten og hvem som har foretatt oppdateringen. Ny og gammel verdi i det endrede sporede feltet vises også.

MERKNAD: Hver sporingspost for en endring inneholder bare detaljer om én endring i ett felt. Sporingsposter for endringer vises bare for sporede felt. Hvis en bruker lagrer en post etter å ha endret to felt, og bare ett av disse feltene er sporet, vises en sporingspost bare for endringen i det sporede feltet. Detaljer om endringen i det andre feltet vises ikke.

Om duplikater ved opprettelse av poster

Når du oppretter en post i Oracle CRM On Demand, får du for mange posttyper en advarsel hvis denne posten allerede finnes. Den eksisterende posten kan forekomme i de gjeldende selskapspostene. Hvis du får feilmeldingen om duplisering, må du avbryte opprettelsen av posten, søke etter den eksisterende posten og oppdatere den.

For følgende posttyper ser ikke Oracle CRM On Demand etter duplikatposter når du oppretter en ny post via brukergrensesnittet:

- Aktivitet
- Firmainntekt
- Assessment
- Kontaktperson
- Kontaktpersoninntekt
- Egendefinert objekt 01, 02, 03, 04 og høyere
- Produktinntekt for avtaleregistrering
- Husholdning
- Kundeemne
- Merknad
- Produktinntekt for salgsmulighet

- Ordre
- Ordreartikkel
- Prøveforespørsel
- Prøveforespørselartikkel
- Produkt for spesialprising

MERKNAD: Før du legger til en ny post, bør du søke i postlisten for å være sikker på at posten ikke finnes fra før.

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over feltene som brukes til å bestemme om en post er et duplikat når posten opprettes via brukergrensesnittet.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om postduplisering ved import av poster, se Om postduplikater og eksterne ID-er.

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Firma	Firmanavn og Sted
Firmakonkurrent	Navn på konkurrent
Firmapartner	Navn på partner
Adresse	Adressenavn
Kontaktperson for avtale	Navn på kontaktperson
Avtalebruker	Brukernavn
Vedlegg	Filnavn
Forretningsplan	Plannavn, Type, Status og Periode
Kampanje	Kildekode
Kampanjemottaker	Kontaktperson
Mål	Navn på mål, Type, Status og Periode
Salgsmulighet	Navn på salgsmulighet og Firma
Opportunity Competitor	Navn på konkurrent
Opportunity Partner	Navn på partner
Planfirma	Firma og Forretningsplan
Kontaktperson for plan	Kontaktperson og Navn på forretningsplan
Salgsmulighet for plan	Forretningsplan og Salgsmulighet
Produkt	Produktnavn
Produktkategori	Kategorinavn

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Serviceforespørsel	Nummer på serviceforespørsel MERKNAD: Serviceforespørselsnummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Løsning	Tittel
Kontaktperson for oppgave	Navn på kontaktperson
Oppgavebruker	Brukernavn
Team	Brukernavn
Bruker	Bruker-ID og Selskapspåloggings-ID
Partnerforbindelseshåndtering	
Akkreditering	Navn på akkreditering
Forespørsel om akkreditering	Navn på akkreditering, Navn på partner og Forespørselsdato
Søknad	ID for søknad MERKNAD: Søknads-ID-en genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Sertifisering	Navn på sertifisering
Forespørsel om sertifisering	Navn på sertifisering, Navn på kontaktperson og Forespørselsdato
Kurs	Navn på kurs
Påmelding for kurs	Navn på kurs, Navn på kandidat og Påmeldingsdato
Avtaleregistrering	Navn og Hovedpartner
Eksamen	Navn på eksamen
Registrering for eksamen	Navn på eksamen, Navn på kandidat, Eier og Dato for eksamen
Midler	ID for midler MERKNAD: Rad-ID-en for posten settes automatisk inn i feltet ID for midler i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Forespørsel om midler	Forespørselsnavn og Forespørselsdato
MDF-forespørsel	Forespørselsnavn og Forespørselsdato
Partner	Navn på partner og Sted
Partnerprogram	Navn på partnerprogram
Prisliste	Prislistenavn og Type

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Linjeartikkel i prisliste	Prisliste, Produkt og Type
Forespørsel om spesialpris	Forespørselsnavn og Forespørselsdato
Naturvitenskap	
Fordeling	Fordelingstype, Stopp prøving, Prøve og Eier
Beste tidspunkt for kontaktperson	Dag, Starttidspunkt, Sluttidspunkt, Adresse og Fullt navn på kontaktperson
Delstatslisens for kontaktperson	Lisensnummer og Fullt navn på kontaktperson
Lagersporingsrapport	Type, Status, Årsak, Fullføringsdato, Lagerperiode og Brukerpåloggings-ID for eier
Lagerperiode	Startdato, Aktiv, Avstemt og Eier
MedEd-hendelse	Sluttdato og Navn
Svar på melding	Svar, Sluttidspunkt, Starttidspunkt, Sekvensnummer, Oppfølging og ID for løsning
Meldingsplan	Navn, Redegjørelse obligatorisk, Låsesekvens, Aktiver oppfølging, Status, Type, Produktnavn og Eier
Meldingsplanelement	Redegjørelsesmelding, Sekvensnummer, Type, Overordnet meldingsplan og Navn på løsning
Forbindelser for meldingsplanelement	Type, Overordnet meldingsplanelement og Navn på løsning
Produktdetaljer	Indikasjon og Produkt
Lvert reklameartikkel	Mengde og Produkt
Prøveansvarsfraskrivelse	Ansvarsfraskrivelsestekst og Status
Lvert prøve	Mengde og Produkt
Prøvelager	Innledende beholdning, Lagerperiode og Prøve
Prøveparti	Partinummer, Utløpsdato, Kan bestilles og Prøve MERKNAD: Feltet Kan bestilles er i produktet som er knyttet til prøven.
Prøvetransaksjon	Navn, Dato og Type
Signatur	Signaturkontroll og Aktivitet
Transaksjonsartikkel	Mengde, Linjenummer, Transaksjonsnummer og Prøve
Finansforvaltning	

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Finanskonto	Finanskonto
Finanskontoinnehaver	Bedriftskonto, Navn på finanskontoinnehaver, Finanskonto og Rolle
Eiendel for finanskonto	Finanskonto, Økonomiprodukt og Navn på eiendeler for finanskonto
Økonomiplan	Finanskonto, Navn på økonomiplan og Type
Økonomiprodukt	Navn på økonomiprodukt
Økonomitransaksjon	Finanskonto, Økonomiprodukt og Transaksjons-ID
Portefølje	Kontonummer og Produkt
Forsikring	
Meglerprofil	Partner, År for meglerprofil og Navn på meglerprofil.
Krav	Kravnummer og Polise
Dekning	Dekningsnavn, Dekning og Polise
Skade	Kravnummer, Forsikringseiendom og Skadenavn
Forsikringseiendom	Type, Polise og Sekvensnummer
Involvert part	Kravnummer, Kontaktperson og Rolle
Polise	Polisenummer
Innehaver av polise	Polise, Rolle
Bilindustri	
Forhandler	Navn
Økonomiopplysninger	Finansieringsdetaljer MERKNAD: Finansieringsdetaljer genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Merke	Merke
Salgshistorikk	Salgsnummer MERKNAD: Salgshistorikknummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Åpningstid	Dag og Åpningstidspunkt
Servicehistorikk	Servicehistorikknummer MERKNAD: Servicehistorikknummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Åpningstid	Dag og Åpningstidspunkt
Salgsdistrikt	Navn

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Kjøretøy	ID-nummer på kjøretøy
Kontaktperson for kjøretøy	Brukernavn

Skrive ut opplysninger som vises på sider

På alle sider unntatt redigeringssider kan du skrive ut opplysningene som vises på den aktuelle siden. Alle eksterne grensesnittelementer og koblinger utelates når du skriver ut en side. Hvis områdene med relaterte opplysninger på detaljsiden for en post vises som faner, vises bare området med relaterte opplysninger som er åpent nå, på den utskrevne detaljsiden. Det åpne området med relaterte opplysninger vises på den utskrevne siden i listemodus, uten fanebildet.

Slik skriver du ut opplysningene på en side

- 1 Klikk på koblingen Utskriftsvennlig.
En separat side blir åpnet, som viser den utskriftsvennlige siden.
- 2 Klikk på koblingen Skriv ut på siden.
- 3 Juster innstillingene for skriveren i vinduet Skriv ut, slik at siden skrives ut i liggende modus.
Bruk liggende modus for å få en optimal visning av dataene på den utskrevne siden.
- 4 Følg instruksjonene på skjermen for å skrive ut siden.

Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand

Siden Serviceopplysninger inneholder opplysninger om planlagt og nylig utført vedlikeholdsarbeid for produksjons- og testmiljøet i Oracle CRM On Demand. *Produksjonsmiljøet* er miljøet der selskapet utfører alt arbeid i Oracle CRM On Demand. *Testmiljøet* er vanligvis en kopi av produksjonsmiljøet som kan brukes til testformål, for eksempel testing av konfigurasjonsendringer før de aktiveres i produksjonsmiljøet eller testing av oppdateringer før de rulles ut i produksjonsmiljøet.

Siden Serviceopplysninger inneholder også opplysninger om tilgjengeligheten til produksjonsmiljøet i Oracle CRM On Demand i de siste månedene.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand.

Slik viser du serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand

- Rull til bunnen av en hvilken som helst side i Oracle CRM On Demand, og klikk på Serviceopplysninger for å åpne siden Serviceopplysninger.

I området Versjonsopplysninger på siden Serviceopplysninger vises detaljer om versjonsnivå, oppdateringer og så videre. Disse opplysningene gjelder Oracle CRM On Demand-miljøet der du er pålogget, og brukes av Oracle til feilsøkningsformål. Du kan bli bedt om å oppgi disse opplysningene hvis du kontakter Oracle for å få assistanse.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises i området Opplysninger om tilgjengelighet for produksjon på siden.

Felt	Beskrivelse
Måned	Kalendermåneden som tilgjengelighetsopplysningene gjelder for.
Tilgjengelighet (%)	<p>Prosentandelen av tiden i den angitte måneden som produksjonsmiljøet i Oracle CRM On Demand var tilgjengelig.</p> <p>MERKNAD: Tilgjengelighetsopplysninger oppgis omtrent midt i måneden for den forrige kalendermåneden. I sjeldne tilfeller kan tilgjengelighetsopplysningene bli endret etter at de er oppgitt for første gang.</p>

Opplysninger om vedlikeholdsplan for produksjonsmiljøet og testmiljøet vises i to separate områder på siden Serviceopplysninger.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen av opplysningene som vises i områdene for vedlikeholdsplan på siden.

Felt	Beskrivelse
Vedlikeholdsdato	Datoen for vedlikeholdsarbeidet. Fremtidige datoer angir planlagt vedlikeholdsarbeid, og kan endres.
Anslått starttidspunkt	Det anslåtte starttidspunktet for økten. Tidspunktet vises i den lokale tidssonen.
Anslått varighet (timer)	Et anslag for hvor lang tid økten vil ta, oppgitt i timer.
Vedlikeholdstype	<p>Typen av vedlikehold som ble eller vil bli utført, for eksempel standardvedlikehold eller en oppdateringsinstallasjon.</p> <p>MERKNAD: Hvis datoen for vedlikeholdsarbeidet er i fremtiden, kan opplysningene om vedlikeholdstype endres.</p>
Siste oppdatering	Datoen da opplysningene for vedlikeholdsarbeidet sist ble oppdatert.

MERKNAD: Koblingen Diagnostikk på siden Serviceopplysninger gir deg tilgang til diagnostikkopplysninger. Opplysningene er kryptert av sikkerhetshensyn. Hvis du kontakter Oracle for å få assistanse, kan du bli bedt om å klikke på koblingen Diagnostikk og sende de krypterte opplysningene til Oracle CRM On Demand Customer Care.

Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet

Hvis du glemmer brukerpåloggings-ID-en, kan du be om å få den tilsendt via e-post på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du glemmer passordet, kan du be om å få tilbakestilt passordet, forutsatt at din brukerrolle omfatter rettigheten Tilbakestill personlig passord. Også dette gjøres på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.

Hvis du glemmer både brukerpåloggings-ID-en og passordet, kan du hente brukerpåloggings-ID-en og deretter bruke denne, sammen med sikkerhetsspørsmålene som er definert i Oracle CRM On Demand, til å tilbakestille passordet.

Når du henter brukerpåloggings-ID-en eller tilbakestiller passordet, må du merke deg følgende:

- Hvis du vil hente en brukerpåloggings-ID, må du kjenne den primære e-postadressen som er lagret i den aktuelle brukerposten i Oracle CRM On Demand. Hvis du har problemer med å hente en brukerpåloggings-ID, må du kontakte selskapsadministratoren for å få verifisert den primære e-postadressen.
- Hvis du vil tilbakestille et passord, må du kjenne den tilhørende brukerpåloggings-ID-en. Hvis du glemmer både passordet og brukerpåloggings-ID-en, må du derfor først hente brukerpåloggings-ID-en og deretter bruke denne til å tilbakestille passordet.
- Hvis du vil tilbakestille et passord, må du vite svarene på sikkerhetsspørsmålene som er definert i Oracle CRM On Demand.
- Hver gang du får tilsendt brukerpåloggings-ID-en, opprettes en oppføring i sporingen i brukerposten.
- Hver gang du tilbakestiller passordet, opprettes en oppføring i sporingen i brukerposten.

Slik henter du en brukerpåloggings-ID

- 1 Klikk på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Jeg har glemt brukerpåloggings-ID-en på siden Angi et valg.
- 3 Angi den primære e-postadressen som er lagret i den tilhørende brukerposten i Oracle CRM On Demand, og klikk på Start.

Avhengig av e-postadressen du angir, skjer følgende:

- Hvis den angitte e-postadressen er syntaktisk korrekt, vises en bekreftelsesmelding, ellers får du en feilmelding.
- Hvis den angitte e-postadressen er den riktige primæradressen i brukerposten, sendes en e-post med brukerpåloggings-ID-en til e-postadressen.
- Hvis den angitte e-postadressen er syntaktisk korrekt, men ikke er den riktige primæradressen i brukerkontoen, sendes ikke en e-post. I så fall må du kontakte selskapsadministratoren for å få verifisert den riktige primære e-postadressen.

MERKNAD: Hvis du har mer enn én konto i Oracle CRM On Demand, inneholder e-posten den aktive brukerpåloggings-ID-en for hver konto, med mindre kontoen er konfigurert bare for engangspålogging. Kontakt selskapsadministratoren hvis du ikke vet om en konto er konfigurert bare for engangspålogging.

Hvis du kjenner passordet når du mottar e-posten med brukerpåloggings-ID-en, kan du gå tilbake til påloggingssiden og logge på Oracle CRM On Demand som vanlig.

MERKNAD: Du kan sende opptil tre forespørsler om å få tilsendt brukerpåloggings-ID-en innenfor en periode på 24 timer.

Hvis du glemmer passordet, kan du tilbakestille det ved å følge fremgangsmåten nedenfor.

Slik tilbakestiller du passordet

- 1 Klikk på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Jeg har glemt passordet på siden Angi et valg.
- 3 Angi din brukerpåloggings-ID på siden Har du glemt passordet?, og klikk på Start.
Hvis du angir riktig brukerpåloggings-ID, vises en bekreftelsesmelding, og du mottar en e-post med en midlertidig kobling til Oracle CRM On Demand.
- 4 Klikk på den midlertidige koblingen i e-posten for å få tilgang til Oracle CRM On Demand.
MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvor lenge den midlertidige koblingen skal være gyldig, og hvor mange ganger du kan prøve å logge på via den midlertidige koblingen.
- 5 Angi svarene på sikkerhetsspørsmålene på siden Tilbakestill passord, og klikk på Send.
- 6 Skriv inn et nytt passord i feltet Nytt passord på siden Oppdater passord, og skriv inn det samme passordet på nytt i feltet Bekreft nytt passord.
- 7 Klikk på Lagre for å lagre det nye passordet.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvor mange ganger du kan tilbakestille passordet i løpet av et bestemt tidsrom.

Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand

Selskapsadministratoren kan angi maksimumsvarigheten for en aktiv Oracle CRM On Demand-økt for selskapet. Hvis selskapsadministratoren angir 0 (null) som verdi for innstillingen for maksimumsvarighet, er det ingen begrensninger på varigheten av en aktiv økt.

Hvis en interaktiv brukerøkt når den angitte maksimumsvarigheten, og du prøver å utføre en ny handling i Oracle CRM On Demand, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, kommer du tilbake til påloggingssiden, og du må logge på igjen for å gå tilbake til siden du prøvde å få tilgang til. Hvis du bruker Web-tjenester og den aktive økten tidsavbrytes, må klienten for Web-tjenester autentiseres på nytt før du kan fortsette å bruke Web-tjenester.

Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand

Selskapsadministratoren kan angi om samtidige økter skal være tillatt. *Samtidige økter* oppstår når de samme brukerpåloggingsopplysningene brukes til å logge på Oracle CRM On Demand mer enn én gang, fra ulike nettlesere og på samme tid. Bare interaktive brukerøkter telles. Tilkoblinger til Oracle CRM On Demand via Web-tjenester eller skrivebordsklienter regnes ikke som samtidige økter.

Selskapsadministratoren angir om samtidige økter skal være tillatt. Tabellen nedenfor viser virkemåten når brukerne prøver å logge på Oracle CRM On Demand med brukerpåloggingsopplysninger som allerede er i bruk for minst én eksisterende økt, avhengig av valget selskapsadministratoren aktiverer.

Valg	Virkemåte
Tillat med varsel	<p>Den nye økten er tillatt. Når brukeren logger på den nye økten, skjer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> I den nye økten vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden om at det finnes minst én annen samtidig økt. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren. Neste gang brukeren utfører en Oracle CRM On Demand-handling i en av de eksisterende samtidige øktene, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden om at en samtidig økt er startet. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren.
Tillat uten varsel	Den nye økten er tillatt. Det gis ingen varsler i den nye økten eller i en eksisterende økt for å angi at en samtidig økt er aktiv.
Forhindre og avslutt eksisterende	<p>Den nye økten er tillatt, men den eksisterende økten avsluttes. Når brukeren logger på den nye økten, skjer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> I den nye økten vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden om at en annen økt med de samme påloggingsopplysningene vil bli avsluttet. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren. Neste gang brukeren utfører en Oracle CRM On Demand-handling i den opprinnelige økten, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, kommer brukeren tilbake til påloggingssiden, der det vises en melding om at økten er avsluttet fordi en annen bruker har logget på med de samme brukerpåloggingsopplysningene.

Systemkrav for Oracle CRM On Demand

Du finner opplysninger om systemkravene for Oracle CRM On Demand på [Web-området for Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand

Et sett med versjonsmerknader leveres med hver versjon av Oracle CRM On Demand. Versjonsmerknadene omhandler mindre endringer i Oracle CRM On Demand, som forandrer den eksisterende virkemåten eller brukergrensesnittet. Du finner versjonsmerknadene på Web-området for senteret for opplæring og support, som du får tilgang til ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Kontakte Oracle

Oracle tilbyr en rekke tjenester, og du er velkommen til å komme med forslag vedrørende denne applikasjonen. Du kan gjøre ett eller flere av følgende:

- Foreslå forbedringer i produktet, våre tjenester eller våre prosesser på <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Be om salgsmateriell eller opplysninger om våre nye produkter og salgskampanjer på <http://www.crmondemand.com/>
- Foreslå forbedringer i den elektroniske hjelpen ved å sende en e-post til siebeldoc_ww@oracle.com

Avslutte Oracle CRM On Demand

ADVARSEL: Før du avslutter Oracle CRM On Demand, må du uttrykkelig lagre alle data og lukke alle åpne vinduer, for eksempel skjermbilder for opprettelse av nye poster. Hvis du bruker telefonsenterapplikasjonen Oracle Contact On Demand, må du endre arbeidsstatusen til Ikke tilgjengelig før du logger av.

Slik avslutter du Oracle CRM On Demand

- Klikk på Logg av øverst til høyre på Oracle CRM On Demand-siden.

Hvis du lukker nettleservinduet for å avslutte Oracle CRM On Demand, vil økten være åpen til den blir tidsavbrutt. Tidsavbruddsintervallet er vanligvis satt til 10-15 minutter.

MERKNAD: Hvis du vil logge på som en annen bruker, klikker du på koblingen Logg av øverst til høyre. Hvis du ikke eksplisitt logger av, lukkes ikke nettleserforekomsten, og det forutsettes at den første brukeren fortsatt er pålogget i forhold til alle visninger og data.

2 Kalender og aktiviteter

Bruk kalendersidene til å se gjennom, opprette og oppdatere aktiviteter samt se gjennom og oppdatere planlagte besøk.

En *aktivitet* består av oppgaver som må utføres før en bestemt dato, og avtaler du vil planlegge for et bestemt tidspunkt. Oppgaver og avtaler kan være møter, kundebesøk, demonstrasjoner eller hendelser. Forskjellen mellom oppgaver og avtaler er at oppgaver vises i en oppgaveliste og har en forfallsdato og status, mens avtaler er tidfestet i kalenderen med eksakt dato og klokkeslett.

Et *planlagt besøk* er et besøk som er spesifikt for Naturvitenskap, og som opprettes med statusen Planlagt som en foreløpig plassholder for et salgsbesøk til en lege, et sykehus eller en klinikk. Følgende fargekoding brukes for å skille mellom planlagte besøk og andre avtaler, aktiviteter eller tidsplanlagte besøk i kalenderen:

- Avtaler, aktiviteter og tidsplanlagte besøk vises med blå skrift i kalenderen.
- Planlagte besøk, det vil si besøk med statusen Planlagt, vises med rød skrift i kalenderen.

Som standard er planlagte besøk ikke synlige i kalenderen. Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen, må din brukerrolle omfatte Naturvitenskap-rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender.

Arbeide med kalendersidene

Kalendersidene er hovedområdet for håndtering av aktiviteter. Standardsiden er siden Dagskalender, som består av områdene Dagskalender, Kalendervisning, Åpne oppgaver og Planlagte besøk.

Hvis du vil vise området Planlagte besøk på kalendersiden, må din brukerrolle omfatte rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Området Planlagte besøk inneholder en oversikt over opptil to uker med planlagte besøk for selgeren i kronologisk rekkefølge samt følgende opplysninger for hvert planlagte besøk: Besøksdato og starttidspunkt, tidspunkt på dagen, emne, kontaktpersonen som skal besøkes og andre adresseopplysninger for kontaktpersonen. Følgende fargekoding brukes i området Planlagte besøk på kalendersidene:

- Forfalte planlagte besøk med et starttidspunkt i fortiden vises med rød skrift.
- Kommende planlagte besøk med et starttidspunkt i fremtiden vises med blå skrift.

Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140), [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 518) og [Massebesøksplanlegging](#) (på side 145).

MERKNAD: Hvis rollen din omfatter rettigheten Del kalender, har du kanskje flere funksjoner på kalendersidene enn de som er angitt på standardsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilleggsfunksjonalitet, se [Siden Kalenderinnstillinger](#) (på side 153).

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre i dags- eller ukekalenderen.

MERKNAD: Kommunikasjonsaktiviteter som er generert i Oracle Contact On Demand, tilhører en bestemt aktivitetsundertype, og vises derfor ikke på kalendersidene eller i aktivitetslistene.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en oppgave	Klikk på Ny på tittelinnen på siden Åpne oppgaver. Legg inn oppgaveopplysningene på oppgaveredigeringsiden, og lagre posten.
Slette en oppgave	Klikk på koblingen for oppgaven du vil slette. Klikk på Slett på siden Oppgavedetaljer.
Opprette en avtale	Klikk på Ny avtale på tittelinnen på siden Kalender. Legg inn avtaleopplysningene på avtaleredigeringsiden, og lagre posten.
Slette en avtale	Klikk på koblingen for avtalen du vil slette. Klikk på Slett på siden Avtaledetaljer.
Gå til en bestemt dag	Klikk på dagskoblingen i området Kalendervisning.
Gå til en bestemt måned	Klikk på pilene i området Kalendervisning.
Merke en oppgave som fullført	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver. Klikk på koblingen Emne for oppgaven du vil merke som fullført, på aktivitetslistesiden. Klikk på Merk som fullført på siden Oppgavedetaljer.
Bla gjennom kalenderen dag for dag	Klikk på pilene i området Dagskalender.
Oppdatere en aktivitet	Klikk på koblingen for aktiviteten (avtale, oppgave eller planlagt besøk) du vil oppdatere. Rediger feltene internt på avtale-, oppgave- eller besøksdetaljsiden, eller klikk på Rediger for å åpne avtale-, oppgave- eller besøksredigeringsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer (på side 67).
Vise en liste over avtaler, oppgaver (åpne, lukkede eller alle), aktiviteter eller planlagte besøk	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver. Klikk på rullegardinlisten på aktivitetslistesiden, og endre valget.
Vise dagens avtaler	Klikk på ikonet 1 i kalenderen.
Vise detaljer om en aktivitet	Klikk på koblingen for aktiviteten (avtale, oppgave eller planlagt besøk) du vil vise.
Vise avtaler for hele måneden	Klikk på ikonet 31 i kalenderen.
Vise avtaler for hele uken	Klikk på ikonet 7 i kalenderen.

Håndtere kalendere og aktiviteter

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av kalendere og aktiviteter her:

- [Vise aktiviteter](#) (på side 134)
- [Opprette aktiviteter](#) (på side 135)
- [Oppdatere aktiviteter](#) (på side 135)
- [Begrense visning av aktivitetsposter](#) (på side 139)
- [Merke oppgaver som fullført](#) (på side 140)
- [Tilordne aktiviteter til en annen ansatt](#) (på side 140)
- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Justere svar på meldinger](#) (på side 148)
- [Tidfeste avtaler med andre](#) (på side 150)
- [Massebesøksplanlegging](#) (på side 145)
- [Bruke aktivitetsvurderingsskript](#) (på side 155)
- [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter](#) (på side 559)

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Del kalender, kan du også utføre følgende prosedyrer:

- [Vise andre personers kalendere](#) (på side 151)
- [Dele din kalender](#) (på side 153)
- [Angi standard kalendervisning](#) (på side 153)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 154)

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Del kalender og selskapet bruker valget for standard gruppetilknytning, kan du også utføre denne prosedyren: [Vise gruppeoppgavelister](#) (på side 155).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Vise aktiviteter

Aktiviteter vises på flere sider i Oracle CRM On Demand:

■ Min hjemmeside

Min hjemmeside inneholder separate lister for avtaler og oppgaver, sortert etter dato.

■ Kalender

På kalendersidene vises avtaler på samme måte som i en avtalebok, åpnet på dagens tidsplan. Du kan vise andre dager ved å bruke de månedlige kalendrene til høyre eller ved å klikke på ikonene 1, 7 og 31 ovenfor avtalene for å åpne ønsket kalendervisning.

Sidene for dags- og ukekalender inneholder også en liste over opptil ti av oppgavene dine de neste 30 dagene (forfallsdato \leq i dag +30), sortert etter forfallsdato som standard.

■ Detallside for posttyper, for eksempel firmaer, kontaktpersoner og så videre.

Detallsidene inneholder områder som viser åpne aktiviteter og fullførte aktiviteter som er koblet til en bestemt post.

MERKNAD: Du kan også synkronisere aktivitetspostene med Oracle Offline On Demand (Offline client). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 701).

Om oppgavehåndtering

Én måte å håndtere oppgaver på, er å prioritere dem etter viktighet eller hastegrad. Du prioriterer en oppgave ved å gi den et nivå, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet. Du endrer prioritetsnivået for en oppgave på siden Rediger oppgave. Standardprioriteten for en oppgave er 3 - Lav.

TIPS: Oppgaver som vises i rødt i området Åpne oppgaver på Min hjemmeside og på siden Dagskalender og Ukekalender, er over forfallsdatoen. Oppgaver som er over forfallsdatoen, vises ikke i rødt på andre sider, for eksempel listesiden som åpnes når du klikker på Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver på Min hjemmeside.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

Hvis du vil ha opplysninger om fanen Gruppeoppgaveliste, som er tilgjengelig for selskaper som bruker gruppefunksjonen, se [Vise gruppeoppgavelister](#) (på side 155).

Opprette aktiviteter

Du oppretter alltid en aktivitet (oppgave eller avtale) ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i applikasjonen, avhengig av hva du arbeider med og hva du trenger å gjøre.

Denne delen inneholder en beskrivelse av én metode for å opprette en aktivitet, der du kan legge til posten mens du fortsetter å arbeide i hovedområdet i applikasjonen. Hvis du vil ha en beskrivelse av alle metodene, se [Opprette poster](#) (på side 40).

Slik oppretter du en aktivitet via området Opprett på handlingslinjen

- 1 Klikk på Avtale eller Oppgave i området Opprett på handlingslinjen.
- 2 Legg inn aktivitetsopplysningene i skjermbildet.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene i aktivitetsposter, se [Aktivitetsfelt](#) (på side 156).
- 3 Lagre posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Aktivitetsfelt](#) (på side 156)
- [Arbeide med kalendersidene](#) (på side 131)
- [Bruke Offline Client](#) (på side 702)
- [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 711)

Oppdatere aktiviteter

Du kan oppdatere opplysningene i aktivitetsposten, herunder endre poststatusen til fullført, hvis du har redigeringstilgang til posten.

MERKNAD: Brukere som har rett til å slette hvilken som helst aktivitet i rollen sin, kan slette aktiviteter de ikke eier, eller aktiviteter som er merket som private. Rettigheten for sletting av hvilken som helst aktivitet gis vanligvis bare til selskapsadministratorer.

Slik oppdaterer du aktivitetsopplysninger

- 1 Velg oppgaven eller avtalen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rediger feltene internt på avtale- eller oppgavedetaljsiden, eller klikk på Rediger for å åpne avtale- eller oppgaveredigeringssiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

Arbeide med aktivitetslister

Listen over poster som vises på aktivitetslistesiden, er avhengig av hvordan du får tilgang til siden:

- Hvis du åpner aktivitetslistesiden direkte fra kalendersidene, inneholder listen alle åpne aktiviteter som er tilordnet til deg.
- Hvis du åpner aktivitetslistesiden fra en postdetaljside, inneholder listen enten åpne aktiviteter eller fullførte aktiviteter som er koblet til posten.

Følgende aktiviteter vises i listen Åpne aktiviteter som åpnes fra en postdetaljside:

- Alle koblede avtaler som er synlige for deg og som har en fullføringsdato og et fullføringstidspunkt som er senere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett.
- Alle koblede oppgaver som er synlige for deg og som ikke har en fullføringsdato.

Som standard sorteres postene i listen Åpne aktiviteter etter feltet Fullføringsdato. Poster der feltet Fullføringsdato er tomt, vises nederst i listen Åpne aktiviteter. Derfor vises åpne oppgaver nederst i listen Åpne aktiviteter, etter alle åpne avtaler. Feltet Fullføringsdato vises ikke som standard i listen Åpne aktiviteter som du kan åpne fra postdetaljsider, men selskapsadministratoren kan legge til feltet i listen.

Følgende aktiviteter vises i listen Fullførte aktiviteter som åpnes fra en postdetaljside:

- Alle koblede avtaler som er synlige for deg og som har en fullføringsdato og et fullføringstidspunkt som er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett
- Alle koblede oppgaver som er synlige for deg og som har en fullføringsdato og et fullføringstidspunkt som er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett

MERKNAD: Innholdet på aktivitetslistesiden er begrenset til poster der navnet ditt finnes i feltet Eier, i feltet Delegert av eller i listen over brukere.

På aktivitetslistesiden kan du opprette nye aktiviteter eller vise en oversikt over eksisterende aktiviteter. Du kan redigere felt internt på aktivitetslistesiden. Du kan også velge en aktivitet som du vil vise, oppdatere eller slette. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

Hvis du åpner aktivitetslistesiden fra kalendersidene, kan du bruke rullegardinmenyen til å bytte til en annen aktivitetsliste. Rullegardinmenyen inneholder både standardlister som leveres med applikasjonen, og egendefinerte lister for selskapet.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har lagt deg til i en gruppe, vises fanen Gruppeoppgaver på kalendersidene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på aktivitetslistesiden.

MERKNAD: Hvis du åpner aktivitetslistesiden fra en postdetaljside, vil noen av disse funksjonene kanskje ikke være tilgjengelige.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
-------------------------	---------------------------

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til aktiviteter i bøker eller fjerne aktiviteter fra bøker	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Bunketilordne bok. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Tilordne poster til bøker.
Opprette en ny aktivitetsliste	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Opprett ny liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 83).
Opprette en oppgave	Klikk på Ny oppgave på tittelinnen på aktivitetslistesiden. Legg inn de nødvendige opplysningene på oppgaveredigeringsiden, og lagre posten.
Opprette en avtale	Klikk på Ny avtale på tittelinnen på aktivitetslistesiden. Legg inn de nødvendige opplysningene på avtaleredigeringsiden, og lagre posten.
Slette alle poster fra listen	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Bunkesletting. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Slette og gjenopprette poster (på side 112). MERKNAD: Brukere som har rett til å slette hvilken som helst aktivitet i rollen sin, kan slette aktiviteter de ikke eier, eller aktiviteter som er merket som private. Rettigheten for sletting av hvilken som helst aktivitet gis vanligvis bare til selskapsadministratorer.
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Eksportere poster i lister (på side 91).
Søke etter en aktivitet (oppgave eller avtale)	Klikk på kolonneoverskriften Emne for å sortere dataene. Klikk deretter på en bokstav på alfabetlinjen. Klikk på 0-9 for aktiviteter som begynner med et tall.
Håndtere alle aktivitetslistene	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i Siden Håndter lister (på side 89).
Begrense søkekriteriene for listen	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Begrens liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Opprette og begrense lister (på side 83).
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere en gruppe med aktivitetsposter samtidig	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Masseoppdatering. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Oppdatere postgrupper (på side 97).
Oppdatere en aktivitet	Rediger felt internt på aktivitetslistesiden, eller velg aktiviteten for å åpne detaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer (på side 67).

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et delsett av aktiviteter (oppgaver eller avtaler)	Klikk på rullegardinlisten på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og endre valget (Fullførte oppgaver, Åpne oppgaver, Mine oppgaver eller Mine avtaler).
Vise alle aktiviteter (oppgaver og avtaler)	Klikk på rullegardinlisten på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Alle aktiviteter.

Standard aktivitetslister

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene.

Aktivitetsliste	Filtre
Fullførte oppgaver	Oppgaver som har en fullføringsdato i fortiden
Delegerte oppgaver - fullførte	Oppgaver du har opprettet og tilordnet til andre brukere, og som har en fullføringsdato i fortiden
Delegerte oppgaver - åpne	Oppgaver du har opprettet og tilordnet til andre brukere, og som ikke har en fullføringsdato eller en fullføringsdato i fremtiden
Delegerte oppgaver - forfalte	Oppgaver du har opprettet og tilordnet til andre brukere, og som har overskredet forfallsdatoen
Mine aktiviteter	Alle dine aktiviteter, inkludert oppgaver og avtaler
Mine avtaler	Alle dine avtaler
Mine daglige besøk	Henvisebesøk, vurderingsbesøk eller fødselsdagsbesøk som skal gjennomføres i dag
Mine åpne oppgaver	Dine oppgaver der det ikke er merket av i boksen Fullført og som skal utføres i løpet av de neste 90 dagene
Mine oppgaver	Alle dine oppgaver
Mine ukentlige besøk	Henvisebesøk, vurderingsbesøk eller fødselsdagsbesøk som skal gjennomføres denne uken
Åpne aktiviteter	Kombinert liste over: <ul style="list-style-type: none"> ■ Oppgaver som er tilordnet til deg, og som ikke har en fullføringsdato eller en fullføringsdato i fremtiden ■ Fremtidige avtaler som er tilordnet til deg
Åpne oppgaver	Oppgaver der det ikke er merket av i boksen Fullført og som skal utføres i løpet av de neste 90 dagene

Aktivitetsliste	Filtre
Planlagte besøk	Dine planlagte besøk MERKNAD: Denne listen gjelder bare for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Begrense visning av aktivitetsposter

Du kan begrense aktivitetene som vises, ved å velge en filtrert liste. En liste viser et delsett av aktivitetene som oppfyller kriteriene som er lagret i listen.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Før du begynner. Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan gå til oppgave- eller avtaleredigeringssiden og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i applikasjonen, ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene, men utskriften inneholder ikke alle de tilgjengelige feltverdiene for rullegardinlister.

Slik åpner du en filtrert liste for aktiviteter

- 1 Klikk på fanen Kalender.
- 2 Klikk på Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver på kalendersiden.
- 3 Endre valget i rullegardinlisten på aktivitetslistesiden.

Slik oppretter du en filtrert liste for aktiviteter

- 1 Klikk på fanen Kalender.
- 2 Klikk på Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver på kalendersiden.
- 3 Klikk på Meny og velg Håndter lister på aktivitetslistesiden.
- 4 Klikk på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 5 Følg fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Merke oppgaver som fullført

Du kan merke oppgaver som fullført. En fullført oppgave blir værende i enkelte lister, for eksempel Alle aktiviteter og Mine aktiviteter, men fullførte oppgaver forsvinner fra Min hjemmeside.

Hvis fullførte oppgaver er koblet til poster, flyttes de fra listen Åpne aktiviteter til listen Fullførte aktiviteter på detaljsiden for den aktuelle posten.

Slik merker du en oppgave som fullført

- 1 Velg oppgaven.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger oppgaver, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på knappen Merk som fullført på siden Oppgavedetaljer.

Tilordne aktiviteter til en annen ansatt

Du kan tilordne en aktivitet til en annen ansatt hvis du har redigeringstilgang til posten. Som hovedregel kan du redigere en post hvis du eier den eller hvis eieren rapporterer til deg, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense en brukers tilgang.

Når du har tilordnet en aktivitet til en annen ansatt, vises aktiviteten automatisk i listene Mine aktiviteter eller Mine oppgaver for den nye brukeren. Etter tilordningen vises navnet ditt i feltet Delegert av for aktiviteten, og posten vil fortsatt være synlig for deg. Den tilordnede aktiviteten beholder også alle tidligere tilknytninger for aktiviteten. Du kan spore oppgaver som du har tilordnet til andre, ved hjelp av listene for delegerte oppgaver i rullegardinlisten på din egen aktivitetslisteside.

Slik tilordner du en aktivitet til en annen ansatt

- 1 Velg aktiviteten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Plasser markøren i feltet Eier på siden Avtaledetaljer, og klikk på oppslagsikonet.

- 3 Klikk på koblingen Velg ved siden av navnet på den nye eieren i oppslagsvinduet.

Navnet på den nye eieren vises i feltet Eier på siden Avtaledetaljer.

Spore salgsbesøk til kunder

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Du kan gjøre følgende på besøksdetaljsiden:

- Spore salgsbesøk til kunder og registrere opplysninger, for eksempel om produkter eller løsninger dere har diskutert, prøver, reklameartikler eller opplæringsmateriale du har lagt igjen samt relaterte kontaktpersoner. Du kan spore besøk (salgsbesøk) til kunder på en av følgende måter:
 - Ved å legge til opplysninger om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler i det overordnede besøket.
 - Ved å legge til deltakere i det overordnede besøket og deretter spore opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler for hver individuell deltakerpost.

MERKNAD: En *deltaker* er en person som er til stede på et møte eller i en telefonsamtale.

Hvis du bruker deltakere til å spore besøk (salgsbesøk) til kunder, må du legge merke til følgende:

- Alle deltakere vil overta eventuelle opplysninger om produktdetaljer som er registrert i det overordnede besøket.
- Deltakeropplysninger vil ikke ha innvirkning på opplysningene om primær kontaktperson i det overordnede besøket.
- Lagre opplysningene som en mal, også kalt et *smartbesøk*. Smartbesøksmalen er nyttig når du besøker flere kunder i samme ærend, for eksempel registrering av kirurger. Du kan gjøre malen privat eller tilgjengelig for allmenn bruk (offentlig).

Når du bruker smartbesøksmalen for et nytt besøk, legges de fleste opplysningene fra smartbesøket automatisk inn i den nye posten, inkludert detaljer om produkter, leverte reklameartikler og leverte prøver i forhold til besøket. Andre felt, for eksempel partinumre for leverte prøver, lagres imidlertid ikke som en del av malen.

Når du har aktivert smartbesøksmalen for et besøk, kan du deretter oppdatere de øvrige feltene for å spore detaljer om det aktuelle besøket.

Hvis selskapsadministratoren har inkludert feltet Siste besøksdato på siden Rediger firma eller kontaktperson, oppdateres dette feltet automatisk i det koblete firmaet og alle koblete kontaktpersoner. Oppdateringen skjer når du endrer besøkspostens status til Fullført og lagrer posten. Feltet gjenspeiler starttidspunktet og datoen for besøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om smartbesøk, se Håndtere smartbesøk.

- Sende besøksopplysningene til bruk i avstemmingsprosessen for lagerperioder.

Følgende skjer i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition når besøksdetaljopplysninger sendes:

- Besøksaktiviteten får statusen Sendt.
- Eventuelle besøksdetaljposter som har statusen Sendt, låses for å forhindre at disse postene endres eller slettes. Hvis du vil ha opplysninger om postlåsing for besøksaktivitetsposter, se Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Det opprettes en utbetalingstransaksjon som brukes i avstemmingsprosessen for lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Avstemme en lagerperiode](#) (på side 498), [Prosess for lageravstemming](#) (se "[Fremgangsmåten for å avstemme lageret](#)" på side 502), [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 516).

Slik sporer du et salgsbesøk til en kunde

- 1 Åpne firmaet eller kontaktpersonen for besøke på hjemmesiden for firmaer eller kontaktpersoner.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

MERKNAD: Du kan planlegge et salgsbesøk for opptil 25 kunder samtidig ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for flere kunder, se [Massebesøksplanlegging](#) (på side 145).

- 2 Klikk på Nytt besøk eller Autobesøk for å opprette en ny besøkspost under Besøk på detaljsiden for firmaer eller kontaktpersoner.

MERKNAD: Hvis området Besøk ikke er synlig på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Besøk i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- Når du klikker på Nytt besøk, kommer du til siden Rediger besøk, der du må angi de fleste opplysninger manuelt for den nye besøksposten.

Pass på at du angir Besøk i feltet Type. Ellers får du ikke tilgang til følgende relaterte elementer: Leverte prøver, Reklameartikler, Detaljer om produkter.

- Når du klikker på Autobesøk, kommer du til detaljsiden for besøk, der følgende feltdata fylles ut automatisk for den nye besøksposten:
 - Feltet Status har verdien Planlagt.
 - Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
 - Feltet Emne har verdien Automatisert besøk, og inneholder navnet på firmaet eller kontaktpersonen.
 - Feltet Type har verdien Besøk.

ADVARSEL: Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder må ikke prøve å deaktivere eller tilpasse Type = Besøk.

- 3 Gjør følgende på siden Rediger besøk eller Detaljer om besøk:

- a Hvis du vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.
- b Registrer eller oppdater opplysninger.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen. Egendefinerte felt som selskapsadministratoren har definert, lagres i smartbesøksmalen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om besøk	
Emne	Begrenset til 100 tegn. Navnet på smartbesøksmalen.

Felt	Beskrivelse
Primær kontaktperson	<p>Fylles ut automatisk. Skrivebeskyttet.</p> <p>Hvis dette besøket er koblet til både et firma og en kontaktperson, vises besøksposten som relaterte opplysninger både på firmadetaljsiden og kontaktpersondetaljsiden.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.</p>
Firma	<p>Fylles ut automatisk. Skrivebeskyttet.</p> <p>Hvis dette besøket er koblet til både et firma og en kontaktperson, vises besøksposten som relaterte opplysninger både på firmadetaljsiden og kontaktpersondetaljsiden.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.</p>
Adresse	<p>Viser den fullstendige adressen, som er hentet fra de enkelte adressefeltene for firma- eller kontaktpersonposten.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.</p>
Smartbesøk	<p>Hvis din brukerrolle omfatter denne rettigheten, kan du velge en smartbesøksmal.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.</p>
Status	<p>Status for besøket, som kan være én av følgende: Tilordnet, Fullført, Utsatt, Inngående samtale, I nettpprat, Pågå, Ikke startet, Planlagt, Signert, Sendt, Venter på en annen.</p> <p>Når statusen er Planlagt, vises besøket i kalenderen markert med rød skrift, og i området Planlagte besøk på kalendersidene. Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen og i området Planlagte besøk på kalendersiden, må din brukerrolle omfatte rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.</p>
Valuta for aktivitet	Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren har satt opp denne funksjonen.
Mål	Begrenset til 1 500 tegn
Starttidspunkt	<p>Datoen og klokkeslettet da besøket begynner. Standardverdien er dagens dato og 12:00.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.</p>

Felt	Beskrivelse
Varighet	Beregnet verdi (i minutter) basert på starttidspunkt og sluttidspunkt. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Sluttidspunkt	Standardverdien er starttidspunktet pluss 30 minutter. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Type	Typen kan være en av følgende: Besøk, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Møte, Personlig, Presentasjon, Annet eller Oppgave. Hvis du vil håndtere prøver, må du velge Besøk.
Besøkstype	(Skrivebeskyttet) Viser Firmabesøk, Yrkesmessig samtale, Deltakersamtale eller Generelt besøk, avhengig av besøkstypen. MERKNAD: Feltet Type besøk settes som standard til Yrkesmessig samtale for besøk hos kontaktperson, Firmabesøk for besøk hos overordnet firma og Deltakersamtale når deltakere legges til i besøket hos overordnet firma.
Referansenummer	Tekstfelt som kan brukes til å lagre referansenummeret til et relatert element, for eksempel et signert dokument. MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Tilleggsopplysninger	
Kostnad	MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Papirsignatur	MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Privat	MERKNAD: Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Beskrivelse	Begrenset til 16 350 tegn.
Neste besøk	Begrenset til 1 500 tegn. MERKNAD: Dette feltet kopieres <i>ikke</i> over til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

1 Lagre posten ved å gjøre ett av følgende:

- Klikk på Lagre på redigeringssiden for besøk.
- Klikk på Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk på detaljsiden for besøk.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lagre opplysninger om besøksdetaljer som en mal](#) (se "Lagre besøksdetaljopplysninger som en mal" på side 529).

2 Deretter gjør du ett av følgende på detaljsiden for besøk etter behov:

- Legg til linjeposter for produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler eller reklameartikler i den overordnede besøksposten.
- Legg til en linjepost for deltaker i den overordnede besøksposten, og legg deretter til linjeposter for produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler eller reklameartikler i deltakerposten.

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene:

- [Legge til deltakere i besøk](#) (på side 520)
- [Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk](#) (se "[Koble produktdetaljopplysninger til besøksposter](#)" på side 522)
- [Koble opplysninger om leverte prøver til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#)" på side 523)
- [Koble opplysninger om reklameartikler til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#)" på side 525)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøksposter](#)" på side 527)

3 Klikk på Send for å sende opplysningene om besøksdetaljer til behandling. Se [Sende opplysninger om besøksdetaljer til lagersporing](#).**Beslektede emner**

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om sporing av besøk hos kunder:

- [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 518)
- Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens
- Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver

Massebesøksplanlegging

Du kan opprette et planlagt besøk for én eller flere kunder på følgende måter:

- Fra detaljsiden for firma eller kontaktperson med statusen Planlagt.
Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for en kunde fra detaljsiden for firma eller kontaktperson, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140).
- Fra listesiden for firma eller kontaktperson ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging.
Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for flere kunder fra listesiden for firma eller kontaktperson ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging, se prosedyrene nedenfor.

Vær oppmerksom på følgende når du planlegger besøk:

- Når besøket har statusen Planlagt, vises besøket i kalenderen markert med rød skrift og i området Planlagte besøk på kalendersiden.

Området Planlagte besøk på kalendersiden inneholder en oversikt over opptil to uker med planlagte besøk i kronologisk rekkefølge for selgeren samt følgende opplysninger for hvert planlagte besøk: Besøksdato og starttidspunkt, tidspunkt på dagen, emne, kontaktpersonen som skal besøkes og andre adresseopplysninger for kontaktpersonen.

Følgende fargekoding brukes i området Planlagte besøk på kalendersiden:

- Forfalte planlagte besøk med et starttidspunkt i fortiden vises med rød skrift.
- Kommende planlagte besøk med et starttidspunkt i fremtiden vises med blå skrift.

MERKNAD: Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen og området Planlagte besøk på kalendersiden, må din brukerrolle omfatte rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender.

- Når besøket har en annen status enn Planlagt, vises besøket i kalenderen markert med blå skrift.

Du kan opprette et planlagt besøk for opptil 25 kunder ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging i Oracle CRM On Demand. Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil opprette et planlagt besøk for flere kontaktpersoner.

Slik oppretter du et planlagt besøk for flere kontaktpersoner samtidig

- 1 Gå til hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Velg ønsket kontaktpersonliste i området Lister over kontaktpersoner på siden.
- 3 Klikk på Meny og velg Massebesøksplanlegging på kontaktpersonlistesiden.
- 4 Angi følgende opplysninger på siden Planlagte besøk for hver kontaktperson du vil inkludere i massebesøksplanen:
 - Angi planlagt ukedag for besøket.
Gyldige valg er Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag, Lørdag og Søndag.
 - Angi det beste besøkstidspunktet.
Gyldige valg er Tidlig morgen (07 til 09), Morgen (09 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Tidlig ettermiddag (13 til 15), Ettermiddag (15 til 17), Tidlig kveld (17 til 19), Kveld (19 til 21) og Sen kveld (21 til 23).
- 5 Klikk på Fullfør.
På kalendersiden vises nå alle planlagte besøk med rød skrift i kalenderen og i området Planlagte besøk på siden, forutsatt at din brukerrolle omfatter rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Ovenfor kalenderen vises en informasjonsmelding med antall planlagte besøk som er opprettet.
- 6 Klikk på ønsket kobling i kalenderen eller ønsket emnekobling i området Planlagte besøk på kalendersiden for å åpne besøksdetaljsiden.
Følgende feltdata settes inn automatisk for hver nye besøkspost som opprettes via massebesøksplanlegging:
 - Feltet Status har verdien Planlagt.
 - Startdato har en verdi som kombinerer Ukedag og Beste tidspunkt for besøk.

- Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
- Feltet Emne har verdien Yrkesmessig samtale pluss kontaktpersonnavnet for besøk som er opprettet fra kontaktpersonlisten, eller Firmabesøk pluss firmanavnet for besøk som er opprettet fra firmalisten.
- Feltet Type har verdien Besøk.

7 Registrer eller oppdater opplysninger i de øvrige feltene på besøksdetaljsiden etter behov.

Hvis du for eksempel vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på besøksdetaljsiden, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140).

8 Legg om nødvendig til linjeartikler i besøksposten, og klikk deretter på enten Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk.

Du kan koble opplysninger om produktdetaljer, opplysninger om leverte prøver og reklameartikler til besøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i en besøkspost, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140).

Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil opprette et planlagt besøk for flere firmaer.

Slik oppretter du et planlagt besøk for flere firmaer samtidig

1 Gå til hjemmesiden for firmaer.

2 Velg ønsket firmaliste i området Firmalister på siden.

3 Klikk på Meny og velg Massebesøksplanlegging på firmalistesiden.

4 Angi følgende opplysninger på siden Planlagte besøk for hvert firma du vil inkludere i massebesøksplanen:

- Angi planlagt ukedag for besøket.

Gyldige valg er Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag, Lørdag og Søndag.

- Angi det beste besøkstidspunktet.

Gyldige valg er Tidlig morgen (07 til 09), Morgen (09 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Tidlig ettermiddag (13 til 15), Ettermiddag (15 til 17), Tidlig kveld (17 til 19), Kveld (19 til 21) og Sen kveld (21 til 23).

5 Klikk på Fullfør.

På kalendersiden vises nå alle planlagte besøk med rød skrift i kalenderen og i området Planlagte besøk på siden, forutsatt at din brukerrolle omfatter rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Ovenfor kalenderen vises en informasjonsmelding med antall planlagte besøk som er opprettet.

6 Klikk på ønsket kobling i kalenderen eller ønsket emnekobling i området Planlagte besøk på kalendersiden for å åpne besøksdetaljsiden.

Følgende feltdata settes inn automatisk for hver nye besøkspost som opprettes via massebesøksplanlegging:

- Feltet Status har verdien Planlagt.
- Startdato har en verdi som kombinerer Ukedag og Beste tidspunkt for besøk.
- Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
- Feltet Emne har verdien Yrkesmessig samtale pluss kontaktpersonnavn for besøk som er opprettet fra kontaktpersonlisten, eller Firmabesøk pluss firmanavn for besøk som er opprettet fra firmalisten.
- Feltet Type har verdien Besøk.

7 Registrer eller oppdater opplysninger i de øvrige feltene på besøksdetaljsiden etter behov.

Hvis du for eksempel vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på besøksdetaljsiden, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140).

8 Legg om nødvendig til linjeartikler i besøksposten, og klikk deretter på enten Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk.

Du kan koble opplysninger om produktdetaljer, opplysninger om leverte prøver og reklameartikler til besøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i en besøkspost, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140)
- [Leverer prøver under et salgsbesøk](#) (på side 518)

Justere svar på meldinger

Et *meldingssvar* er tilbakemeldinger som mottas fra målgruppen under presentasjonen av en meldingsplan i løpet av en bestemt periode. Tilbakemeldingen er basert på presentatørens museklikk eller trykk med en tavlepenn. Slike tilbakemeldinger samles inn kontinuerlig gjennom leveringen av en meldingsplan, og spores på grunnlag av tid og det spesifikke meldingsplanelementet som presenteres. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingsplaner, se [Meldingsplaner](#) (på side 556).

Meldingssvarene som vises, er innhentet og utfylt fra PCD-leveringsprogramvaren. Svar som er relevante for tidligere samhandlinger, må vises i Oracle CRM On Demand. Endringsrettigheter for disse svarene må bare gis til administrative personer som har myndighet til å justere meldingsplansvar med tilbakevirkende kraft.

Din brukerrolle må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold hvis du vil arbeide med meldingssvarsidene.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Slik justerer du et meldingssvar

- 1 Rull til området for relatert element for meldingssvar på en samtaledetaljside eller en løsningsdetaljside, og klikk på Ny.

MERKNAD: Hvis du ikke ser området Svar på melding på samtaledetaljsiden eller løsningsdetaljsiden, må du legge til området som beskrevet i [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691) eller kontakte selskapsadministratoren.

- 2 Vis og juster følgende felt etter behov på redigeringssiden for meldingssvar:

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om svar på melding	
Meldingsplan	Meldingsplanen som vises for et bestemt meldingssvar. Klikk på velgerikonet for å velge en eksisterende meldingsplan.
Sekvens	Sekvensnummeret for meldingsplanelementet som tilsvarer et bestemt svar. (Obligatorisk felt.)
Meldingsplanelement	Dette feltet inneholder det spesifikke meldingsplanelementet som vises for meldingsplanen.
Løsning	Det underliggende multimedia- eller grafikkfilinnholdet som er emnet for svaret. (Obligatorisk felt.)
Svar	Følgende svarverdier er forhåndskonfigurert: Fortsett diskusjon, Trenger data, Godtatt, Ikke interessert og Avvist. Velg en verdi i rullegardinlisten. (Obligatorisk felt.)
Notater	Beskrivende tilleggsopplysninger om svaret.
Område	En komponent i et presentasjonselement (for eksempel et diagram) som presentatøren kan aktivere under en presentasjon. Denne komponenten er emnet for en bestemt svarverdi.
Starttidspunkt	Begynnelsen på svarperioden da det første meldingssvaret ble mottatt. Klikk på kalenderikonet for å velge startdato og -klokkeslett hvis du vil justere. (Obligatorisk felt.)
Sluttidspunkt	Slutten på svarperioden da det siste meldingssvaret ble mottatt. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdato og -klokkeslett hvis du vil justere. (Obligatorisk felt.)
Varighet	Perioden (i sekunder) mellom starttidspunktet og sluttidspunktet.
Oppfølging	Presentatøren merker av i denne boksen under presentasjonen av en meldingsplan for å angi at en oppfølgingsforespørsel er sendt for et bestemt segment i meldingsplanen. (En oppfølgingsforespørsel kan gjelde oversending av litteratur eller lignende.) Dette feltet er obligatorisk, og er ikke avmerket som standard.

- 3 Lagre posten hvis du har justert noen av feltene.

Tidfeste avtaler med andre

Gjør følgende når du vil tidfeste en avtale og varsle andre om avtalen:

- 1 Opprett en avtale.
- 2 Inviter kontaktpersoner og brukere.
Når du tidfester avtaler med andre, skiller applikasjonen mellom følgende:
 - **Kontaktpersoner.** Kunder, partnere og så videre som er oppført som kontaktpersonposter i selskapsopplysningene.
 - **Brukere.** Oracle CRM On Demand-brukere i selskapet.
- 3 Kontroller brukernes tilgjengelighet
Du kan vise tilgjengeligheten for brukere, men ikke kontaktpersoner, ettersom du ikke har tilgang til kalendere utenfor applikasjonen.
MERKNAD: Hvis du vil gjøre dette, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.
- 4 Send varsel om avtalen til alle inviterte deltakere.

Slik legger du til inviterte deltakere i avtalen

- 1 Opprett avtalen, legg inn avtaleopplysningene og lagre posten.
- 2 Rull ned til området Kontaktpersoner på avtaledetaljsiden, og klikk på Legg til.
MERKNAD: Du må kanskje legge til områdene Kontaktperson og Bruker i oppsettet. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 691).
- 3 Velg en eksisterende kontaktperson i oppslagsvinduet, eller klikk på Ny og opprett kontaktpersonposten.
De valgte kontaktpersonene vises i alfabetisk rekkefølge.
- 4 Klikk på OK.
MERKNAD: Hvis du vil vise en annen person som primær kontaktperson, klikker du på koblingen Rediger ved siden av avtalen på kalendersiden. Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Primær kontaktperson på siden Rediger avtale, velg den nye primære kontaktpersonen og klikk på Lagre. Den primære kontaktpersonen vises i kalendersammendraget. Den nye primære kontaktpersonen legges også til i området Kontaktpersoner på siden Avtaledetaljer, hvis den ikke allerede finnes der.
- 5 Rull ned til området Brukere på avtaledetaljsiden, og klikk på Legg til.
- 6 Velg brukerne du vil invitere til avtalen, i oppslagsvinduet.
Listen som vises i oppslagsvinduet, inneholder alle Oracle CRM On Demand-brukerne i selskapet.

- 7 Klikk på Lagre.

Slik kontrollerer du brukernes tilgjengelighet

- 1 Klikk på Brukertilgjengelighet på siden Avtaledetaljer.

Hvis knappen Brukertilgjengelighet skal være synlig, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

En kombinert kalender vises med listen over brukere og deres kalendere. Rader for brukere som ikke har delt sin kalender med deg, vises som tomme felt.

Hvis du vil vise opplysninger om opptatt tid på kalenderen, holder du musepekeren over avtalen.

- 2 Slik viser du tilgjengeligheten for en annen dag
 - Klikk på pilene i kalenderhodet for å bla til neste eller forrige dag
 - Klikk på kalenderikonet i kalenderhodet
- 3 Oppdater om nødvendig avtaledato og -klokkeslett.
- 4 Lagre posten.

ADVARSEL: Du får ingen advarselsmelding hvis du oppretter en overlappende avtale.

Slik sender du et e-postvarsel til inviterte deltakere (kontaktpersoner og brukere)

- 1 Klikk på Send e-post på siden Avtaledetaljer.
- 2 En e-post åpnes med disse opplysningene:
 - **Til.** Inviterte deltakere (kontaktpersoner og brukere)
Hvis listen overskrider 70 inviterte deltakere, sendes e-posten til de øvrige deltakerne, men e-postadressene deres vises ikke på til-linjen.
 - **Emne.** Hvis brukerspråket er engelsk-britisk eller engelsk-amerikansk, inneholder emnelinjen i e-posten ordet *Appointment*, etterfulgt av verdiene i feltene for emne, sted, starttidspunkt og sluttidspunkt fra avtalen. Hvis brukerspråket er engelsk-britisk eller engelsk-amerikansk, er emnelinjen i e-posten tom. Du kan redigere innholdet i emnelinjen.

Vise andre personers kalendere

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Du kan vise:

- En annen brukers kalender

Du kan vise de enkeltstående kalenderne til brukere i din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe) eller brukere som rapporterer til deg, og kalenderne til andre brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg.

- En gruppekalender (hvis du er medlem av en gruppe) som kombinerer kalenderne til alle medlemmene av gruppen i én kalendervisning

MERKNAD: Listen viser brukerne i alfabetisk rekkefølge. Hvis listen inneholder mer enn ti brukere, må du bla gjennom listen for å vise de øvrige brukernes kalendere.

Hvis du vil ha flere opplysninger om grupper, se Gruppehåndtering.

- Egendefinerte visninger som kombinerer andre brukers kalendere

Hvis du for eksempel arbeider på et korttidsprosjekt med et avgrenset antall brukere i ulike funksjoner, kan du opprette en egendefinert visning som inneholder kalendere bare for disse brukerne. Dermed kan du se tidsplanen for disse brukerne i én visning. Når du oppretter en egendefinert kalendervisning, kan du legge til følgende brukere i visningen:

- Brukere som er medlemmer av din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe)
- Brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg eller én av dine underordnede

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte kalendervisninger, se [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 154).

Kalenderne viser klokkeslett i din lokale tidssone, fra 07 til 19. Bare inviterte deltakere og eiere av avtaler kan vise detaljene for private avtaler.

Slik viser du en annen brukers kalender

- 1 Klikk om nødvendig på fanen Bruker på kalendersiden.
- 2 Klikk på oppslagsikonet på tittellinjen, og klikk på brukerens etternavn i oppslagsvinduet. Denne brukerens kalender hentes inn i brukervisningen.

MERKNAD: Du kan bare velge blant brukere som deler sine kalendere med deg, og brukere som er medlemmer av din gruppe.

Slik går du raskt tilbake til din egen kalender

- Klikk på knappen Min kalender på tittellinjen.

Slik viser du en kombinert kalender for alle gruppemedlemmer

- 1 Klikk på fanen Gruppe på kalendersiden.
- 2 Du kan gjøre følgende i den kombinerte kalenderen:
 - Klikke på et brukernavn for å gå til denne brukerens personlige kalender.
 - Klikke på en dato for å gå til gruppevisningen for denne dagen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om egendefinerte kalendervisninger i følgende emne:

[Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 154)

Siden Kalenderinnstillinger

Klikk på et emne for å vise instruksjoner for å utføre følgende oppgaver fra siden Kalenderinnstillinger:

- [Dele din kalender](#) (på side 153)
- [Angi standard kalendervisning](#) (på side 153)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 154)

MERKNAD: Kalenderen fungerer bare som en gregoriansk kalender. Den kan ikke konfigureres for andre kalendersystemer.

Dele din kalender

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Hvis du vil utvide tilgangen til din kalender utover gruppemedlemmer, må du eksplisitt dele kalenderen med den andre brukeren.

Slik deler du din kalender

- 1** Klikk på Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2** Klikk på Del kalender på siden Kalenderinnstillinger.
Hvis du er medlem av en gruppe, er medlemmene av gruppen oppført i området Standarddeling.
- 3** Klikk på Legg til brukere i området Min kalenderdelingsliste.
- 4** Velg brukerne du vil dele kalenderen din med, på siden Delt kalender.
- 5** Lagre endringene.

Angi standard kalendervisning

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Du kan angi hvilken standardvisning som skal åpnes hver gang du klikker på fanen Kalender.

Slik angir du standard kalendervisning

- 1 Klikk på Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2 Klikk på Standard kalendervisning på siden Kalenderinnstillinger.
- 3 Velg en kalendervisning på siden Standard kalenderinnstillinger.
- 4 Lagre endringene.

Legge til egendefinerte kalendervisninger

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Hvis du er medlem av en gruppe (og rollen din omfatter rettigheten Del kalender), kan du automatisk vise en sammenslått kalender som kombinerer kalenderne til alle medlemmene i gruppen i én kalendervisning. Det kan imidlertid være hensiktsmessig å definere andre kombinerte kalendervisninger for å dekke spesifikke behov. Hvis du vil definere kombinerte kalendervisninger, legger du til en egendefinert visning.

Hvis du for eksempel arbeider på et korttidsprosjekt med et avgrenset antall brukere i forskjellige funksjoner, kan du opprette en egendefinert visning som inneholder kalendere bare for disse brukerne. Dermed kan du se tidsplanen for disse brukerne i én visning. Når du oppretter en egendefinert kalendervisning, kan du legge til følgende brukere i visningen:

- Brukere som er medlemmer av din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe)
- Brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg

MERKNAD: I egendefinerte visninger er det ikke tillatt å endre startdagen for uken eller starttidspunktet for dagen.

Slik legger du til en egendefinert kalendervisning

- 1 Klikk på koblingen Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2 Klikk på Håndter gruppevisninger på siden Kalenderinnstillinger.
Navnet på gruppen din vises i området Standardvisninger på siden Håndter visninger.

- 3 Klikk på Legg til.

- 4 Angi et navn og en beskrivelse for visningen på siden Håndter visning.

MERKNAD: Du kan ikke dele kalendere med en hel gruppe, men du må i stedet legge til hvert medlem av den aktuelle gruppen som brukere i en egendefinert visning.

- 5 Lagre posten.

- 6 Klikk på navnet på den nye gruppen på siden Håndter visninger.
Detaljsiden Håndter visning vises.

7 Klikk på Legg til medlemmer, og velg brukere.

8 Lagre posten.

Den nye visningen vises i rullegardinlisten i fanen Kalendergruppe.

Vise gruppeoppgavelister

Hvis selskapet bruker valget for gruppetilknytning, kan du vise en konsolidert liste over oppgaver som eies av medlemmer i din gruppe. Hvis du vil ha flere opplysninger om grupper, se Gruppehåndtering.

Slik viser du gruppeoppgavelister

1 Klikk på fanen Gruppeoppgaver på kalendersiden.

2 Velg oppgavelisten du vil vise, i rullegardinlisten.

Oppgavelistene inneholder alle oppgaver som er opprettet av et medlem i din gruppe (med unntak av oppgaver som brukerne har merket som private).

Bruke aktivitetsvurderingsskript

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved innsamling av opplysninger om og evaluering av aktiviteter, for eksempel oppgaver, avtaler og salgsbesøk. Et *vurderingsskript* består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektas og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

MERKNAD: Aktivitetsvurderinger er foreløpig ikke aktivert for smartbesøk.

Før du begynner. Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se Om vurderingsskript.

Slik bruker du et aktivitetsvurderingsskript

1 Velg aktiviteten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om valg av aktiviteter, se [Søke etter poster](#) (på side 44). Hvis du vil ha flere opplysninger om aktiviteter, se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131).

2 Rull ned til området Aktivitetsvurdering på detaljsiden (besøk, avtale eller oppgave) for aktiviteten, og klikk på Legg til.

MERKNAD: Klikk på koblingen Rediger oppsett hvis området Aktivitetsvurdering ikke vises.

3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.

- 4 Velg svaret for hvert skriptspørsmål på siden Aktivitetsvurderinger, og klikk på Lagre.

Detaljsiden (besøk, avtale eller oppgave) for aktiviteten vises på nytt.

Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.

Aktivitetsfelt

Bruk siden Rediger oppgave til å legge til en oppgave eller oppdatere detaljer for en eksisterende oppgave. Bruk siden Rediger avtale til å legge til en avtale eller oppdatere detaljer for en eksisterende avtale. Bruk siden Rediger besøk til å oppdatere detaljene for et eksisterende planlagt besøk. På redigeringsidene vises hele settet med felt for en oppgave eller avtale.

TIPS: Du kan også redigere aktivitetene på aktivitetslistesiden og på sidene for avtale-, oppgave- og besøksdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene på redigeringsiden for oppgaver og avtaler. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140).

MERKNAD: Hvis aktivitetsposttypen er konfigurert i blandet modus eller bokmodus, kan du ikke ta med feltet Delegert i detaljsideoppsettet for avtale, oppgaver eller besøk. Ellers oppstår det en feil når du prøver å lagre avtalen, oppgaven eller besøket.

Felt	Beskrivelse
Firma	Firma som er koblet til denne aktiviteten.
Godkjenningsstatus	Godkjenningsstatusen for posten når oppgaven opprettes. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet. De kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflyten Opprett oppgave, se Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Besøksresultat	Resultatet for aktivitetstypen Fødselsdagsbesøk, Henvisningsbesøk eller Vurderingsbesøk, for eksempel Utenfor rekkevidde, Avtale, Hold kontakten eller Inaktiv fil. Når du angir en verdi i dette feltet, blir det skrivebeskyttet.
Kampanje	Kampanjen som er koblet til denne aktiviteten.
Fullføringsdato	Datoen og klokkeslettet da aktiviteten ble fullført. Dette feltet fylles ut automatisk for oppgaver når Fullført angis som verdi i feltet Status, eller knappen Merk som fullført klikkes på.

Felt	Beskrivelse
	<p>Hvis Fullføringsdato står tom for avtaler, får den automatisk samme verdi som feltet Sluttidspunkt når avtalen er opprettet og lagret. Hvis feltet Fullføringsdato ikke er konfigurert som skrivebeskyttet, kan du angi en dato i dette feltet som er forskjellig fra sluttdatoen for avtalen. Hvis du imidlertid endrer verdien i feltet Sluttidspunkt senere, endres også verdien i feltet Fullføringsdato automatisk til den nye verdien i feltet Sluttidspunkt. Når du endrer datoen i feltet Fullføringsdato, medfører ikke dette at avmerkingsboksen Fullført for avtalen blir valgt, eller at feltet Status blir satt til Fullført, selv om den nye datoen er i fortiden.</p> <p>Feltet Fullføringsdato kan ikke stå tomt for avtaler siden brukere av Oracle CRM On Demand benytter dette feltet når de skal finne ut hvilke avtaler de skal ta med i listene over åpne aktiviteter som vises i flere områder i Oracle CRM On Demand. Hvis du fjerner verdien i feltet Fullføringsdato i en avtale, tilbakestiller Oracle CRM On Demand automatisk feltet til den samme verdien som feltet Sluttidspunkt.</p>
Fullført	Denne boksen blir automatisk merket av for oppgaver når Fullført angis som verdi i feltet Status for oppgaven. Denne boksen blir automatisk merket av for avtaler når Fullført angis som verdi i feltet Status for avtalen.
Primær kontaktperson	Den primære kontaktpersonen som er koblet til denne aktiviteten. For selskaper som bruker gruppefunksjonen, er dette den primære kontaktpersonen i kalendervisningene.
Delegert av	Brukeren som delegerte oppgaven til en annen eier. Dette feltet fylles ut automatisk når oppgaven tilordnes til en annen eier.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om denne aktiviteten. Begrenset til 16 350 tegn.
Forfallsdato	Datoen da denne oppgaven må være utført (gjelder bare for oppgaver).
Sluttidspunkt	<p>Datoen og klokkeslettet da avtalen er ferdig (gjelder bare for avtaler). Dagens dato og 13:00 brukes som standard. Oracle CRM On Demand oppdaterer automatisk dette feltet ved hjelp av starttidspunktet og varigheten på avtalen.</p> <p>Hvis du lar feltet Fullføringsdato i en avtale stå tomt, blir feltet automatisk utfylt med verdien fra feltet Sluttidspunkt. Hvis du endrer verdien i feltet Sluttidspunkt, endres også verdien i feltet Fullføringsdato automatisk til den nye verdien i feltet Sluttidspunkt.</p>
Kundeemne	Kundeemne som er koblet til denne aktiviteten.
Sted	Stedet der avtalen finner sted (gjelder bare for avtaler).
Salgsmulighet	Salgsmulighet som er koblet til denne aktiviteten.
Eier	<p>Eieren av aktivitetsposten.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang,</p>

Felt	Beskrivelse
	postdeling og posteierskap (på side 38).
Prioritet	Prioritetsnivå, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioritetsnivået gjelder bare for oppgaver. Standardverdien er 3 - Lav. MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.
Privat	Indikerer at aktivitetsposten bare er synlig for deg, selv om aktiviteten er koblet til en post som er synlig for andre.
Avvisningsårsak	Angir hvorfor en artikkel er returnert eller avvist. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet. De kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflyten Opprett oppgave, se Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Serviceforespørsel	Serviceforespørsel som er koblet til denne aktiviteten.
Starttidspunkt	Datoen og klokkeslettet da avtalen begynner (gjelder bare for avtaler). Standardverdien er dagens dato og 12:00.
Status	Statusen for oppgaven eller avtalen, for eksempel Fullført, Utsatt, Pågå, Venter på en annen eller Ikke startet.
Emne	Tittel eller kort beskrivelse av denne aktiviteten.
Undertype	Objekttypen for godkjenningen. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet. De kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflyten Opprett oppgave, se Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Type	For oppgaver: En kategori, for eksempel Godkjenning, Fødselsdagsbesøk, Besøk, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Lunsj, Møte, Personlig, Presentasjon, Annet, Henvisningsbesøk, Vurderingsbesøk eller Oppgave.
Type	På aktivitetslistesiden: Aktivitetstypen, enten Oppgave eller Avtale.

3 Markedsføring

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for markedsføringsopplysninger:

- **Kampanjer.** Bruk disse sidene til å håndtere markedsføringskampanjer og generere kvalifiserte kundeemner og salgsmuligheter.
- **Kundeemner.** Bruk disse sidene til å spore kundeemner for nye salgsmuligheter og automatisere prosessen for omgjøring av kundeemner.

Håndtere markedsføring

Markedsføringshåndtering består av følgende prosesser:

- 1 [Prosess for håndtering av kampanjer](#) (på side 159).
- 2 [Prosess for håndtering av kundeemner](#) (på side 160).

Prosess for håndtering av kampanjer

Kampanjehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Opprette en kampanjepost. Se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Kampanjefelt](#) (på side 166).
- 2 Tilordne kampanjemottakere. Se [Fastsette kontaktpersoner for kampanjer](#) (på side 164).
- 3 Utarbeide e-postinnhold hvis det dreier seg om en e-postkampanje. Hvis du vil ha flere opplysninger, se den elektroniske hjelpen for Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Gjennomføre kampanjen.
- 5 Spore kampanjerespons. Se [Registrere respons på kampanjer](#) (på side 165).
- 6 Måle kampanjeeffektivitet. Se [Måle kampanjeeffektivitet](#) (på side 166).

- 7 Knytte kundeemner til kampanjen. Hvis kampanjen genererer kundeemner, må du knytte de nye kundeemnene til kampanjen som de stammer fra. Se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Kundeemnefelt](#) (på side 184).

Prosess for håndtering av kundeemner

Kundeemnehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Definere tilknytningsregler for kundeemner. Se [Om tilknytningsregler](#) og [Konfigurere tilknytningsregler](#).
- 2 Definere regler for omgjøring av kundeemner. Se [Kundeemner](#) (på side 168) og [Tilordne tilleggsfelt under omgjøring av kundeemner](#).
- 3 Definere oppsett for omgjøring av kundeemner. Se [Opprette oppsett for omgjøring av kundeemner](#).
- 4 Opprette skript for kvalifisering av kundeemner. Se [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner](#) (på side 178).
- 5 Kvalifisere kundeemnet. Se [Kvalifisere kundeemner](#) (på side 177).
- 6 Gjøre om eller avvise kundeemnet.

Du kan gjøre om kundeemner til firma-, kontaktperson-, avtaleregistrerings- eller salgsmulighetsposter. Se [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter](#) (på side 179). Hvis du beslutter at et kundeemne ikke er verdifullt, kan du fjerne det fra prosessen for administrasjon av kundeemner. Se [Avvise kundeemner](#) (på side 183).

Kampanjer

Bruk kampanjesidene til å opprette, oppdatere og spore kampanjer. En *kampanje* er en kommunikasjonsform eller et prosjekt som brukes til å formidle et markedsføringsbudskap til én eller flere mottakergrupper, inkludert eksisterende og potensielle kunder. Kampanjer innebærer vanligvis et salgsfremstøt via ulike kommunikasjonskanaler for å beholde nåværende kunder eller skaffe nye kunder. Målet er å skape økt interesse for selskapets produkter og tjenester.

Du kan gjøre følgende ved hjelp av kampanjer:

- Lagre kampanjeopplysninger, for eksempel budsjetterte kostnader sammenlignet med faktiske kostnader, målsatte kundeemner og markedsføringsmateriale (for eksempel brosjyrer og trykksaker), på ett sted.
- Dele visninger av kampanjer med markedsføringsteamet og dele enhetlige kampanjeopplysninger med salgsteamet fra samme sted i sanntid.
- Se på kampanjeresultater ved å vise kundeemner og salgsmuligheter, som genereres for hver kampanje.
- Bruke forhåndsbygde rapporter til å måle resultatene og fastslå effekten av kampanjeaktivitetene i sanntid.
- Foreta historiske sammenligninger mellom nyere og tidligere kampanjer for å identifisere trender.

Salgs- og markedsføringsledere kan importere kundeemner og koble dem til en eksisterende kampanje. Kundeemneopplysningene må først formateres i en fil med kommadelte verdier (CSV-fil).

Kampanjer, kundeemner, salgsmuligheter og kontaktpersoner

Under en kampanje kan du generere flere kundeemner som kobles til kampanjen. Hvis du gjør om noen av disse kundeemnene til nye salgsmuligheter, kontaktpersoner eller firmaer, videreføres koblingen til kampanjen fra de opprinnelige kundeemnene til de omgjorte salgsmulighetene, kontaktpersonene og firmaene. Eksempel: Kampanje A oppretter 100 kundeemner, E1-E100. Du kobler hvert av disse kundeemnene til Kampanje A. Kundeemnene E1-E90 viser intet inntekstpotensial. Kundeemnene E91-E100 viser faktisk inntekstpotensial, og du kan derfor gjøre dem om til salgsmuligheter, M1-M10. Hver av disse salgsmulighetene kobles automatisk til Kampanje A på grunnlag av det opprinnelige kundeemnet. Noen måneder senere vil du se på effektiviteten til Kampanje A. Du viser posten for Kampanje A, og ser at det finnes 100 tilkoblede kundeemner og 10 tilkoblede salgsmuligheter. Du kan sammenligne disse resultatene med tidligere kampanjer eller med dine forventninger for denne kampanjen, og foreta justeringer etter behov.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren legger til egendefinerte felt for kundeemner, videreføres ikke disse feltene til salgsmulighetspostene når kundeemnet gjøres om til en salgsmulighet eller kontaktperson. Unntaket er når selskapsadministratoren definerer tilleggstilordning via funksjonen for tilordning av omgjøring av kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av kundeemnefelt, se Tilordne tilleggsfelt ved omgjøring av kundeemne.

Arbeide med hjemmesiden for kampanje

Hjemmesiden for kampanje er startpunktet for all kampanjehåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kampanje. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en kampanje

Du kan opprette en kampanje ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste kampanjer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Kampanjefelt](#) (på side 166).

Arbeide med kampanjelister

Området Kampanjelister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kampanjer.

Kampanjeliste	Filter
Alle aktive kampanjer	Kampanjer der feltet Status har verdien Aktiv

Kampanjeliste	Filter
Alle fullførte kampanjer	Kampanjer der feltet Status har verdien Fullført
Alle planlagte kampanjer	Kampanjer der feltet Status har verdien Planlagt
Nylig opprettede kampanjer	Alle kampanjer, sortert etter opprettelsesdato, med den sist opprettede kampanjen øverst i listen
Nylig endrede kampanjer	Alle kampanjer, sortert etter endringsdato, med den sist endrede kampanjen øverst i listen
Alle kampanjer	Ingen. Listen inneholder alle kampanjer for selskapet, sortert etter kampanjenavn, i stigende rekkefølge.
Mine nylig endrede kampanjer	Alle kampanjer som du eier. Listen er sortert etter endringsdato, med den sist endrede kampanjen øverst i listen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste kampanjer

Området Mine nylig viste kampanjer inneholder de seneste kampanjene du har vist.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Arbeide med kampanjeoppgaver

Området Oppgaver for kampanje inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kampanjen som oppgaven er knyttet til, klikker du på kampanjenavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Vise aktive kampanjer

I området Aktive kampanjer vises en liste over kampanjer som pågår.

- Hvis du vil vise en aktiv kampanje, klikker du i feltet Navn på kampanje.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Rapportområder

Hjemmesiden for kampanje kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Status for aktiv kampanje.

Bruke rapporter til å måle kampanjeeffektivitet

Hjemmesiden for kampanje kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardapplikasjonen vises området Status for aktiv kampanje, som viser en analyse av alle aktive kampanjer. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av området Status for aktiv kampanje, se [Måle kampanjeeffektivitet](#) (på side 166).

Legge til områder på hjemmesiden for kampanje

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kampanje, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kampanje.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kampanje

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kampanje.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kampanje for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere kampanjer

Kampanjehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Fastsette kontaktpersoner for kampanjer](#) (på side 164)
- [Registrere respons på kampanjer](#) (på side 165)
- [Lukke kampanjer](#) (på side 165)
- [Måle kampanjeeffektivitet](#) (på side 166)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kampanjefelt](#) (på side 166)
- [Arbeide med hjemmesiden for kampanje](#) (på side 161)
- [Rapporter](#) (på side 735)
- Importere data

Fastsette kontaktpersoner for kampanjer

Du kan velge kontaktpersoner som mål for en kampanje.

MERKNAD: Hvis selskapet bruker segmenteringsveiviseren, en nedlastbar applikasjon som fungerer mellom Oracle CRM On Demand og Excel, kan du bygge målsegmenter som filtrerer poster i henhold til kriterier fra flere posttyper. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du laster ned og bruker segmenteringsveiviseren, se [Bruke segmenteringsveiviseren](#) (på side 727).

Slik fastsetter du kontaktpersoner for en kampanje

1 Velg kampanjen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kampanjer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull ned til området Mottakere på kampanjedetaljsiden, og gjør følgende:

MERKNAD: Hvis området Mottakere ikke er synlig på kampanjedetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Mottakere i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- Klikk på Legg til for å angi de enkelte kontaktpersonene.
- Hvis du vil fjerne en kontaktperson, klikker du på koblingen Fjern i postraden. Da oppheves tilknytningen mellom postene uten at noen av postene slettes.

3 Lagre posten.

Hvis du vil importere kontaktpersoner fra en fil, se Importere data.

Registrere respons på kampanjer

Når du skal registrere respons på en kampanje, for eksempel at en mottaker har deltatt på et arrangement, kan du angi dette i kampanjemottakerområdet.

Slik registrerer du respons på en kampanje

- 1 Velg kampanjen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kampanjer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

Merknad: Hvis området **Mottakere** ikke vises på kampanjedetaljsiden, klikker du på **Sideoppsett og legger til området**.

- 2 Rull ned til området **Mottakere** på kampanjedetaljsiden, og klikk på **Rediger** for kontaktpersonen du vil registrere respons for.
- 3 Legg inn opplysningene på siden **Rediger svar for kampanje**.

Felt	Beskrivelse
Leveransestatus	Standardverdiene er Venter, Sendt, Myk retur, Hard retur, Ukjent retur, Mottatt og Åpnet, men selskapsadministratoren kan endre navn på valgene i denne rullegardinlisten. Hvis selskapet bruker Oracle Email Marketing On Demand, oppdateres mottakerleveransestatusen automatisk (bare for verdiene Myk retur, Hard retur og Melding åpnet).
Svarstatus	Standardverdiene er Klikkehopp, RSVP - skal delta, RSVP - skal ikke delta, Deltatt, Omgjort til kundeemne, Har bedt om mer info, Bli med i liste, Utebli fra liste, Global godkjenning, Globalt avslag og Melding åpnet, men selskapsadministratoren kan tilpasse valgene i denne rullegardinlisten. Hvis selskapet bruker Oracle Email Marketing On Demand, oppdateres svarstatusen automatisk (bare for verdiene Klikkehopp, Bli med i liste, Utebli fra liste, Global godkjenning, Globalt avslag og Melding åpnet).

- 4 Lagre posten.

Lukke kampanjer

Du kan endre kampanjestatusen for å angi at kampanjen er fullført.

Slik lukker du en kampanje

- 1 Klikk i feltet Status på kampanjelistesiden.
- 2 Velg statusen Fullført i rullegardinlisten.
- 3 Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre posten.

Måle kampanjeeffektivitet

Området Status for aktiv kampanje på hjemmesiden for kampanje inneholder en analyse av alle aktive kampanjer. Du kan bruke disse opplysningene til å fastslå effektiviteten til kampanjene.

Slik viser du opplysninger om effektivitet for kampanjer

- Gjør følgende i dette området på hjemmesiden for kampanje:
 - Plasser musepekeren i diagrammet for å vise spesifikke opplysninger.
 - Klikk på et segment for å vise en detaljert rapport.
 - Endre kategoriene i listene for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Du kan for eksempel vise analysen av kampanjer etter kapitalavkastning, omgjøringsgrad for kundeemner eller kostnad for hvert kundeemne.

Kampanjefelt

Bruk kampanjeredigeringssiden til å legge til en kampanje eller oppdatere detaljer for en eksisterende kampanje. På kampanjeredigeringssiden vises hele settet med felt for en kampanje.

TIPS: Du kan også redigere kampanjer på kampanjelistesiden og på kampanjedetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kampanje	
Kildekode	Identifikasjonskode for kampanjen. Du må angi en unik kode. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 30.
Navn på kampanje	Beskrivende navn på kampanjen. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 100.

Felt	Beskrivelse
Type kampanje	Kampanjetyper, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - annet, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Annet, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern eller Web-område.
Mål	Beskrivelse av kampanjens målsetning, for eksempel "Øke salget med 10 %."
Målgruppe	Målgruppen for kampanjen.
Tilbud	Beskrivelse av produktet eller tjenesten som tilbys gjennom kampanjen.
Status	<p>Kampanjestatusen, for eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Startdatoen er i fortiden og sluttdatoen er i fremtiden ■ Fullført. Start- og sluttdatoen er i fortiden. ■ Planlagt. Start- og sluttdatoen er i fremtiden. ■ Tidsplanlagt. Du kan angi denne statusen manuelt for å tilkjenne at kampanjen er klar til å iverksettes på et bestemt tidspunkt. ■ Kontakt support. Denne statusen aktiveres automatisk i Oracle Email Marketing On Demand hvis det er et problem med kampanjen. <p>Du må angi statusen selv. Den oppdateres ikke automatisk når kampanjen startes, med mindre selskapet bruker Oracle Email Marketing On Demand. Hvis selskapet bruker Oracle Email Marketing On Demand, aktiveres statusene Aktiv, Fullført og Kontakt support automatisk.</p>
Startdato	Datoen og klokkeslettet da kampanjen starter. Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet da kampanjen er planlagt fullført. Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Valuta for kampanje	Angi koden (for eksempel NOK) for valutaen som skal brukes i alle inntektsfelt.
Opplysninger om kampanjeplan	
Inntektsmål	Inntekten som forventes generert av kampanjen.
Målsatte kundeemner (antall)	Antall prospekter som kampanjen er rettet mot.
Budsjettet kostnad	Beløpet som selskapet budsjetterer med for denne kampanjen.
Faktisk kostnad	Beløpet som selskapet bruker på denne kampanjen.
Tilleggsopplysninger	

Felt	Beskrivelse
Eier	<p>Alias for eieren av en kampanjepost.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Beskrivelse	Beskrivelse av kampanjen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

Kundeemner

Bruk sidene for kundeemner til å opprette, oppdatere og evaluere kundeemner. Et *kundeemne* er en person som har tilkjennegitt interesse for selskapets produkter eller tjenester.

Du kan registrere kundeemner manuelt, eller du kan få dem tilordnet. Du kan følge opp tilordnede kundeemner for å finne ut om de på et senere tidspunkt vil generere inntekter for selskapet. Ved å opprette en kundeemnepost kan du raskt hente inn nye kundeopplysninger. Du kan registrere detaljer om selskapet, personen og forretningsinteressen i én post, i stedet for å opprette fire forskjellige poster for et firma, en kontaktperson, en avtaleregistrering og en salgsmulighet.

Prosessen for håndtering av kundeemner består av følgende trinn: Evaluering, kvalifisering og omgjøring til en salgsmulighet eller avtaleregistrering. I stedet for å kvalifisere et kundeemne, kan du fjerne det ved å arkivere det. I stedet for å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, kan du avvise det. Resten av dette emnet gir en detaljert forklaring av trinnene.

Evaluere kundeemner

Personen som evaluerer et kundeemne, utfører flere pågående aktiviteter:

- Ringer, sender e-post eller besøker kontaktpersonen for å utveksle opplysninger.
- Oppdaterer spesifikke opplysninger om kundeemnet med mer nøyaktige og nylig innhentede data.
- Oppretter, sporer og utfører aktiviteter i forhold til kundeemnet.
- Loggfører notater vedrørende samhandlingen.
- (Valgfritt, men anbefalt) Kobler kundeemnet til et firma og en kontaktperson. Dette har følgende fordeler:
 - Brukeren som er tilordnet til firmaet eller kontaktpersonen (kan være identisk med brukeren som også er tilordnet til kundeemnet), kan vise kundeemnet under evalueringsprosessen, fordi det vil være synlig på firma- og kontaktpersonsidene.

- Kundeemneieren kan få tilleggsopplysninger om firmaet eller kontaktpersonen ved å klikke på en kobling.
- Kundeemneieren kan registrere flere detaljer enn det som vanligvis kan lagres sammen med et kundeemne, for eksempel flere kontaktpersoner i firmaet, skipningsadresse og så videre.
- Hvis kundeemnet gjøres om til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, kan de eksisterende koblingene for firma og kontaktperson effektivisere denne prosessen.

Kvalifisere kundeemner

Kvalifiseringsprosessen gjør det mulig for vurderingspersonen å hente inn nok opplysninger til å fastslå hvilke kundeemner man skal gå videre med. Når vurderingspersonen fastslår at et kundeemne har potensial for å generere inntekt, kvalifiseres kundeemnet. Systemet kontrollerer deretter at enkelte kritiske felt inneholder data. Hvis kriteriene er oppfylt, merkes kundeemnet som kvalifisert, og blir synlig for selgeren som et nylig kvalifisert kundeemne.

Nøyaktig kvalifisering av kundeemner gjør selskapet i stand til å bruke mer tid på å arbeide med forretningsavtaler med høyt potensial. Selskapsadministratorer kan konfigurere skript for kvalifisering av kundeemner for å hjelpe vurderingspersonene med å kvalifisere kundeemner nøyaktig og konsekvent. (Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av vurderingsskript, se Konfigurere vurderingsskript).

Arkivere kundeemner

Hvis kundeemnet ikke anses å ha noen verdi for selskapet, kan vurderingspersonen arkivere kundeemnet. Da fjernes kundeemnet fra prosessen for håndtering av kundeemner i systemet.

TIPS: Hvis du vil sortere arkiverte kundeemner, kan du opprette en ny liste med navnet Arkiverte kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger om å opprette lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Gjøre om kundeemner til salgsmuligheter eller avtaleregistreringer

Kundeemner kan gjøres om til kontaktpersoner, og eventuelt til firmaer, salgsmuligheter og avtaleregistreringer, på siden Gjør om kundeemne. Siden Gjør om kundeemne inneholder valg for omgjøring av kundeemner som er angitt i oppsettet for omgjøring av kundeemner som gjelder for den aktuelle brukerrollen. Hvis et kundeemne har tilstrekkelig potensiell verdi, kan vurderingspersonen gjøre det om til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, forutsatt at alle omgjøringsvalgene er aktivert i et oppsett for omgjøring av kundeemner. Vurderingspersonen blir bedt om å angi et firma som skal kobles til kundeemnet, en kontaktperson i dette firmaet som skal kobles til kundeemnet, og en salgsmulighet eller avtaleregistrering som skal kobles til kundeemnet.

Deretter opprettes en ny salgsmulighet eller avtaleregistrering i systemet, der noen verdier videreføres fra kundeemnet, for eksempel potensiell inntekt og anslått lukkingsdato. Deretter fjernes kundeemnet fra aktiv evaluering (men det er fortsatt synlig).

Hva skjer under omgjøring?

Noen opplysninger fra kundeemneposten videreføres til de aktuelle områdene i firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og avtaleregistreringspostene som opprettes i omgjøringsprosessen. Tabellen nedenfor

inneholder et eksempel på hvordan feltene tilordnes blant postene som brukes på siden for tilordning av omgjøring av kundeemner.

Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
Adresse	Faktureringsadresse	Ikke tilgjengelig	Kontaktpersonadresse	Avtaleadresse
Årlige inntekter	Årlige inntekter	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Omtrentlig inntekt	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Total inntekt	Ikke tilgjengelig
Tilknyttet selskap	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Tilknyttet selskap
Tilknyttet kontaktperson	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Tilknyttet kontaktperson
Kampanje	Kildekampanje MERKNAD: Hvis firmaet er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis firmaet er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	Kildekampanje MERKNAD: Hvis salgsmuligheten er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheten er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	Kildekampanje MERKNAD: Hvis kontaktpersonen er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis kontaktpersonen er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	Ikke tilgjengelig
Mobiltelefonnummer	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Mobiltelefonnummer	Mobiltelefon
Poststed	Faktureringspoststed Forsendelsespoststed	Ikke tilgjengelig	Primært poststed	Poststed (for avtaleadresse)
Selskap	Firmanavn	Firma	Firma	Selskapsnavn
Land	Faktureringsland Forsendelsesland	Ikke tilgjengelig	Primært land	Land
Fødselsdato	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fødselsdato	Ikke tilgjengelig
Beskrivelse	Ikke tilgjengelig	Beskrivelse	Ikke tilgjengelig	Begrunnelse
E-post	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	E-post	E-post
Anslått lukkingsdato	Ikke tilgjengelig	Lukkingsdato	Ikke tilgjengelig	Lukkingsdato

Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
Fornavn	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fornavn	Ikke tilgjengelig
Bransje	Bransje	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Jobbtittel	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Jobbtittel	Ikke tilgjengelig
Etternavn	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Etternavn	Ikke tilgjengelig
Valuta for kundeemne	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Valuta for avtale
Eier av kundeemne	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Type kundeemne	Type firma	Ikke tilgjengelig	Type kontaktperson	Ikke tilgjengelig
Hr/fru	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Hr/fru	Ikke tilgjengelig
Aldri e-post	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Aldri e-post	Ikke tilgjengelig
Neste trinn	Ikke tilgjengelig	Neste trinn	Ikke tilgjengelig	Neste trinn
Antall ansatte	Antall ansatte	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Opprinnelig partner	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Opprinnelig partner
Potensiell inntekt	Ikke tilgjengelig	Inntekt	Ikke tilgjengelig	Avtalestørrelse
Primært telefonnummer	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Telefonnummer arbeid	Telefonnummer
Hovedpartner	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Hovedpartner
Produktinteresse	Ikke tilgjengelig	Navn på salgsmulighet blir: Produktinteresse (fullt navn på kontaktperson)	Ikke tilgjengelig	Produktinteresse
Yrke	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Yrke	Ikke tilgjengelig
Kvalifiseringsdato	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Kvalifiseringsdato	Ikke tilgjengelig
Vurdering	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Henvist av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Henvist av	Ikke tilgjengelig
Kilde	Ikke tilgjengelig	Kilde for kundeemne	Kilde for kundeemne	Ikke tilgjengelig

Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
Delstat/provins	Delstat/provins for fakturering Delstat/provins for forsendelse	Ikke tilgjengelig	Primær delstat/provins	Delstat (for avtaleadresse)
Web-område	Web-område	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Faksnummer arbeid	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Faksnummer arbeid	Ikke tilgjengelig
Postnummer	Faktureringspostnummer Forsendelsespostnummer	Ikke tilgjengelig	Primært postnummer	Postnummer (for avtaleadresse)

I tillegg inneholder noen felt andre verdier som følge av prosessen for omgjøring av kundeemner. Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over de verdiene.

Følgende post/felt	Endres til denne verdien
Kundeemnepost	
Status	Konvertert
Firmapost	
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se delen "Eierskap til beslektede kundeemneposter etter omgjøring".
Salgsmulighetspost	
Status	Venter
Salgsfase	Bygger visjon
Sannsynlighet	50 %
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se delen "Eierskap til beslektede kundeemneposter etter omgjøring".
Kontaktpersonpost	
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se delen "Eierskap til beslektede kundeemneposter etter omgjøring".
Avtaleregistreringspost	
Navn	Produktinteresse i kundeemnet. Du kan overstyre dette feltet.
Type	Standard
Sendestatus	Ikke sendt.

Eierskap til beslektede kundeemneposter etter omgjøring

Hvis du har fylt ut feltet Selger, og kundeemnet gjøres om, blir denne personen eier av alle beslektede poster. Hvis dette feltet ikke er fylt ut, blir brukeren som gjør om kundeemnet, eier av alle beslektede poster som standard. Selskapsadministratoren kan imidlertid endre denne virkemåten ved hjelp av funksjonen for tilordning av omgjøring av kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Tilordne tilleggsfelt under omgjøring av kundeemner.

Avvise kvalifiserte kundeemner

Kvalifiserte kundeemner kan også avvises. Dette gjøres vanligvis i organisasjoner der personen eller gruppen som evaluerer kundeemner, er forskjellig fra selgerne som gjør om kvalifiserte kundeemner til inntekt. I slike organisasjoner kan selgeren som er tilordnet til et kvalifisert kundeemne, beslutte at kundeemnet ikke er så verdifullt som vurderingspersonen har angitt.

Når selgeren avviser et kundeemne, må det angis en avvisningskode for avvisningen, og eventuelt også en avvisningsårsak. Hvis Annet velges som avvisningskode, blir Avvisningsårsak et obligatorisk felt. Systemet registrerer at en avvisning har skjedd, hvem som har foretatt avvisningen og årsaken til avvisningen.

Selgeren kan også velge å tilordne kundeemnet på nytt som en del av avvisningen. Avhengig av selskapets retningslinjer kan kundeemnet tilordnes til en leder for oppfølging, eller det kan sendes tilbake til den opprinnelige vurderingspersonen for ytterligere vurdering.

Arbeide med hjemmesiden for kundeemner

Hjemmesiden for kundeemner er startpunktet for all kundeemnehåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kundeemner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et kundeemne

Du kan opprette et kundeemne ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Kundeemnefelt](#) (på side 184).

Arbeide med kundeemnelister

Området Kundeemnelister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kundeemner.

Kundeemneliste	Filter
Alle kundeemner	Ingen
Alle omgjorte kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Konvertert

Kundeemneliste	Filter
Alle kundeemner som er kvalifisert	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Kvalifiserende
Alle kvalifiserte kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Kvalifisert
Nylig opprettede kundeemner	Viser alle kundeemner, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede kundeemner	Viser alle kundeemner, sortert etter endringsdato
Alle avviste kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Avvist
Mine kundeemner	Viser kundeemner, sortert etter opprettelsesdato, som oppfyller én av følgende betingelser: <ul style="list-style-type: none"> ■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Selger, og feltet Status har verdien Kvalifiserende. ■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Eier av kundeemne, feltet Selger er tomt og feltet Status har verdien Kvalifiserende.
Mine nye kundeemner	Viser kundeemner, sortert etter opprettelsesdato, som oppfyller én av følgende betingelser: <ul style="list-style-type: none"> ■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Selger, og feltet Status har verdien Kvalifisert. ■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Eier av kundeemne, feltet Selger inneholder et annet brukernavn enn ditt eget og feltet Status har verdien Kvalifiserende.
Mine nylig opprettede kundeemner	Viser alle kundeemner som du eier. Listen er sortert etter opprettelsesdato, med det sist opprettede kundeemnet øverst i listen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste kundeemner

Området Mine nylig viste kundeemner inneholder de seneste kundeemnene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Arbeide med kundeemneoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til kundeemne inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kundeemnet som oppgaven er knyttet til, klikker du på kundeemnenavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Vise kvalifiserte kundeemner

Området Kvalifiserte kundeemner inneholder en liste over kvalifiserte kundeemner. Feltet Fullt navn er en kobling som åpner kundeemneposten.

- Klikk i feltet Fullt navn for å åpne kundeemneposten.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Bruke rapporter til å analysere oppfølging av kundeemner

Hjemmesiden for kundeemner kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Oppfølgingsanalyse for kundeemne, som viser fremdriften for kvalifisering av kundeemner i løpet av de siste 90 dagene. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Oppfølgingsanalyse for kundeemne, se [Analysere oppfølging av kundeemner](#) (på side 184).

Legge til områder på hjemmesiden for kundeemner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kundeemner, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kundeemner.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kundeemner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kundeemner.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kundeemne for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere kundeemner

Kundeemnehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne kundeemner på nytt](#) (på side 176)
- [Kvalifisere kundeemner](#) (på side 177)
- [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner](#) (på side 178)
- [Arkivere kundeemner](#) (på side 179)
- [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter](#) (på side 179)
- [Avvise kundeemner](#) (på side 183)
- [Analysere oppfølging av kundeemner](#) (på side 184)

MERKNAD: Hvis du bruker Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og utnytter fordelene ved funksjonen Henvisninger, opprettes nye kundeemner når du kobler nye henvisninger til kontaktpersoner.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Tilordne kundeemner på nytt

Hvis tilgangsnivåene dine tillater det, kan du tilordne et kundeemne på nytt manuelt ved å endre eier eller primær egendefinert bok for kundeemneposten.

MERKNAD: Avhengig av posteierskapsmodusen som selskapsadministratoren konfigurerer for kundeemneposttypen, kan du tilordne en kundeemnepost til en eier eller til en primær egendefinert bok, men du kan ikke tilordne en kundeemnepost både til en eier og en primær egendefinert bok. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og kundeemneposttypen er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan du også tilordne et kundeemne på nytt til en ny eier ved å merke av for Tilordne eier på nytt i forespørselen.

Slik tilordner du et kundeemne på nytt

- 1 Velg kundeemnet du vil tilordne på nytt.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Klikk på Rediger på detaljsiden for kundeemne.

3 Gjør ett av følgende på siden Rediger kundeemne:

- Klikk på oppslagsikonet i feltet Fullt navn på eier eller Bok, og velg en annen bruker eller bok i oppslagsvinduet.
- Merk av i boksen Tilordne eier på nytt slik at tilordningsstyreren aktiveres og tilordner kundeemnet på nytt.

MERKNAD: Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

4 Lagre endringene.

MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning.

Kvalifisere kundeemner

Hvis du fastslår at et kundeemne har potensial til å bli en salgsmulighet, kan du kvalifisere kundeemnet. Normalt velger du en vurdering for kundeemnet på en skala som er definert av selskapsadministratoren.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan ha satt opp vurderingsskript til hjelp ved evaluering av kundeemner for kvalifisering. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av skript for kvalifisering av kundeemner, se [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner](#) (på side 178).

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Kvalifiser kundeemner.

Slik kvalifiserer du et kundeemne

1 Velg kundeemnet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Kontroller at feltene Fornavn, Etternavn, Vurdering og Selger er fylt ut for kundeemneposten på siden Detaljer om kundeemne. Disse feltene er nødvendige for å kvalifisere kundeemnet. Hvis kundeemneposttypen er konfigurert i brukermodus for posteierskap, må dessuten feltet Fullt navn på eier være utfyllt.

MERKNAD: Disse opplysningene bidrar til å sikre at kundeemner ikke går tapt etter at de er kvalifisert, og at verdifulle salgsressurser utnyttes maksimalt for oppfølging av kundeemner som kan utvikle seg til en salgsmulighet. Hvis feltene Vurdering og Selger ikke er fylt ut, vil du ikke kunne angi Kvalifisert som status for kundeemnet.

3 Klikk på Merk som kvalifisert.

Systemet verifiserer at de kritiske feltene inneholder data. Hvis kriteriene er oppfylt, endres verdien i feltet Status for kundeemnet til Kvalifisert.

MERKNAD: Hvis du får en feilmelding når du har klikket på Merk som kvalifisert, må du kontrollere at feltet Kvalifiseringsdato ikke er tilpasset med en skrivebeskyttet verdi.

Bruke skript for kvalifisering av kundeemner

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved evaluering av kundeemner for kvalifisering. Et skript for kvalifisering av kundeemner består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektas og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

ADVARSEL: Hvis et skript for kvalifisering av kundeemner prøver å angi Kvalifisert som verdi i feltet Status for et kundeemne, er ikke dette mulig med mindre feltene Vurdering og Selger for kundeemnet er fylt ut. Hvis disse feltene ikke er fylt ut, vises en feilmelding, og det forutsettes at kundeemnet ikke har oppnådd terskelverdien. Feltet Status oppdateres deretter i henhold til resultatene som er definert i skriptet for kundeemner som underskrider terskelverdien.

Før du begynner. Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se Om vurderingsskript.

Slik bruker du et skript for kvalifisering av kundeemner

- 1 Velg kundeemnet.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Kvalifikasjonsskript for kundeemne på kundeemnedetaljsiden, og klikk på Legg til.
MERKNAD: Hvis området Kvalifikasjonsskript for kundeemne ikke vises, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Kvalifikasjonsskript for kundeemne i sideoppsettet. Dette området er bare tilgjengelig hvis selskapsadministratoren har konfigurert et skript for kvalifisering av kundeemner.
- 3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.
- 4 Velg et svar for hvert skriptspørsmål i vinduet Kvalifikasjonsskript for kundeemne, og klikk på Lagre.
Kundeemnedetaljsiden vises igjen. Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.

Arkivere kundeemner

I stedet for å kvalifisere et kundeemne, kan du angi at det ikke er verdt å gå videre med, og fjerne det fra vurderingsprosessen. Arkivering av et kundeemne betyr ikke at det slettes. Kundeemnet blir værende i databasen med statusen Arkivert.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Arkiver kundeemner.

Slik arkiverer du et kundeemne

- 1 Velg kundeemnet du vil arkivere.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på Arkiver på siden Detaljer om kundeemne.

Verdien i feltet Status for kundeemnet endres til Arkivert.

Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter

Hvis din brukerrolle tillater det, kan du opprette firma-, kontaktperson-, avtaleregistrerings- og salgsmulighetsposter, eller kopiere kundeemneopplysninger til eksisterende poster ved å gjøre om kundeemneposten. Avhengig av selskapets innstillinger kan den nye salgsmulighetsposten inneholde opplysninger som påvirker inntektsberegninger.

MERKNAD: Normalt gjør du om kundeemner som tidligere er kvalifisert, til salgsmuligheter. Se [Kvalifisere kundeemner](#) (på side 177).

Prosedyren nedenfor beskriver fremgangsmåten for disse to scenarioene:

Scenario 1. Du har nye kundeemner som følge av en kampanje som selskapet har gjennomført. Hver kundeemnepost inneholder en persons navn og et tilhørende selskapsnavn. Du vil nå opprette en ny kontaktperson, et nytt firma og muligens en ny salgsmulighetspost ved hjelp av opplysninger fra kundeemnet.

Scenario 2. Du kjører en kampanje rettet mot eksisterende firmaer og kontaktpersoner. Noen kundeemner genereres, og du vil nå gjøre om disse til salgsmuligheter.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må innstillingene for brukerrolle og tilgangsprofil angis som beskrevet i [Innstillinger for tilgangsprofil og rolle for omgjøring av kundeemner](#) (se "[Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner](#)" på side 181). På siden Gjør om kundeemne vises bare omgjøringsvalgene som er tilgjengelige for din brukerrolle, avhengig av oppsettet for omgjøring av kundeemner som er valgt for rollen. Hvis et oppsett for omgjøring av kundeemner ikke er valgt for rollen, brukes standardoppsettet for omgjøring av kundeemner.

Slik gjør du om et kundeemne til et firma, en kontaktperson, en avtaleregistrering eller en salgsmulighet

- 1 Velg kundeemnet du vil gjøre om.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Klikk på Gjør om på detaljsiden for kundeemne.

3 Gjør ett av følgende på siden Gjør om kundeemne:

- Hvis du vil opprette nye firma- og kontaktpersonposter for dette kundeemnet (scenario 1), velger du Autoopprett nytt firma og Autoopprett ny kontaktperson.

Feltet Selskap for kundeemnet vises som standard i feltet Firmanavn i området Firma. Fornavn og etternavn for kundeemnet vises som standard i området Kontaktperson.

- Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet og koble salgsmuligheten til et eksisterende firma og en eksisterende kontaktperson, velger du Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson.

Hvis kundeemneposten har et tilknyttet firma, vises dette firmaet i feltet Tilknyttet firma. Hvis kundeemneposten har en tilknyttet kontaktperson, vises denne kontaktpersonen i feltet Tilknyttet kontaktperson.

- Hvis du vil koble kundeemnet til et annet firma eller en annen kontaktperson, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet firma eller Tilknyttet kontaktperson, og velger et annet firma og en annen kontaktperson. Kontroller at de riktige navnene vises i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson, og at valgknappene Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson er aktivert.

4 (Valgfritt) Hvis du vil gjøre om kundeemnet til en salgsmulighet, velger du Autoopprett ny salgsmulighet og fyller ut feltene.

MERKNAD: Fornavnet og etternavnet fra kundeemneposten vises som standard i feltet Navn på salgsmulighet på siden Gjør om kundeemne. Verdiene i feltene Inntekt, Lukkingsdato, Neste trinn og Beskrivelse på siden Gjør om kundeemne videreføres også til salgsmulighetsposten. Du kan redigere disse feltene på siden Gjør om kundeemne.

5 (Valgfritt) Hvis du vil gjøre om kundeemnet til en avtaleregistrering, velger du Autoopprett ny avtaleregistrering og fyller ut feltene.

MERKNAD: Som standard vises verdiene i feltet Produktinteresse og feltet Partner fra kundeemneposten i henholdsvis feltet Navn på avtaleregistrering og feltet Hovedpartnerfirma. Verdiene i feltene Inntekt, Lukkingsdato, Neste trinn og Beskrivelse på siden Gjør om kundeemne videreføres også til avtaleregistreringsposten. Du kan redigere disse feltene på siden Gjør om kundeemne.

6 Klikk på Lagre for å gjøre om kundeemnet.

Når omgjøringen er fullført:

- Siden Detaljer om kundeemne vises på nytt med disse verdiene, hvorav de fleste er basert på valgene som ble gjort på siden Gjør om kundeemne:
 - Verdien i feltet Status for kundeemnet er Konvertert.
 - Verdiene i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson er de samme som verdiene på siden Gjør om kundeemne.
 - Hvis du har gjort om kundeemnet til en salgsmulighet, er verdien i feltet Tilknyttet salgsmulighet den samme som navnet på den nye salgsmuligheten på siden Gjør om kundeemne.

- Hvis du har gjort om kundeemnet til en salgsmulighet, vil det omgjorte kundeemnet være tilkoblet den nye salgsmulighetsposten som ble opprettet i omgjøringsprosessen.
- Hvis du har gjort om kundeemnet til en avtaleregistrering, er verdien i feltet Tilknyttet avtaleregistrering den samme som navnet på den nye avtaleregistreringen som ble angitt på siden Gjør om kundeemne.
- Hvis du har gjort om kundeemnet til en avtaleregistrering, er den nye avtaleregistreringsposten som ble opprettet i omgjøringsprosessen, også koblet til det omgjorte kundeemnet.
- Hvis du har gjort om kundeemnet til en salgsmulighet (trinn 4) eller avtaleregistrering (trinn 5), overtar den nye salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten noen feltverdier fra kundeemnet.
- Du kan fortsatt vise kundeemneposten, men forretningsprosessene skifter til den aktuelle salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten.

MERKNAD: Hvis du vil ha flere opplysninger om omgjøringsprosessen og innvirkningen på felt og verdier, se "Hva skjer under omgjøring?" i [Kundeemner](#) (på side 168). Hvis du vil ha flere opplysninger om sletting av poster, se [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112).

MERKNAD: Du kan gjøre om det samme kundeemnet til et firma eller en kontaktperson flere ganger, men du kan bare gjøre om et kundeemne til en avtaleregistrering eller salgsmulighet én gang. Hvis du har gjort om et kundeemne til en avtaleregistrering eller salgsmulighet, kan du ikke senere gjøre det om til en annen avtaleregistrering eller salgsmulighet. Et kundeemne som er omgjort til en avtaleregistrering, kan imidlertid gjøres om på nytt til et annet firma eller en annen kontaktperson.

Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Hvis du vil gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter, må du ha riktige innstillinger i dine tilgangsprofiler og i din brukerrolle. Dette emnet inneholder en beskrivelse av de nødvendige innstillingene.

Tilgangsprofilinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Tilgangsnivåene som gjør det mulig å gjøre om kundeemner, er vist i tabellene nedenfor. Disse innstillingene er nødvendige både i standardtilgangsprofilen og eiertilgangsprofilen.

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåinnstillingene for posttyper som gjør det mulig å gjøre om kundeemner.

Posttype	Tilgangsnivå
Firma	Les/rediger
Aktivitet	Les/rediger
Kontaktperson	Les/rediger
Kundeemne	Les/rediger
Salgsmulighet	Les/rediger

Posttype	Tilgangsnivå
Avtaleregistrering	Les/rediger

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåinnstillingene for posttyper for relaterte opplysninger som gjør det mulig å gjøre om kundeemner.

Posttype	Posttype for relaterte opplysninger	Tilgangsnivå
Firma	Adresser	Les/opprett/rediger
Kontaktperson	Firmaer	Les/opprett
	Adresser	Les/opprett/rediger
Kundeemne	Fullførte aktiviteter	Vis
	Åpne aktiviteter	Vis
Salgsmulighet	Inntekt	Les/opprett
	Kontaktperson	Les/opprett

Brukerrolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Følgende rolleinnstillinger gjør det mulig å gjøre om kundeemner:

- Rollen må omfatte rettigheten CRM: Markedsføring: Gjør om kundeemner.
- Posttypetilgangen for rollen må ha følgende innstillinger:
 - For omgjøring til salgsmuligheter: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Salgsmulighet.
 - For omgjøring til avtaleregistreringer: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Avtaleregistrering.
 - Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Kundeemne i alle tilfeller av omgjøring av kundeemner.
 - Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Aktivitet i alle tilfeller av omgjøring av kundeemner.
 - For omgjøring av kundeemner til eksisterende firmaer: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Firma.
 - For omgjøring av kundeemner til nye firmaer: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Firma.
 - For omgjøring av kundeemner til eksisterende kontaktpersoner: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Kontaktperson.

- For omgjøring av kundeemner til nye kontaktpersoner: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Kontaktperson.

Avvise kundeemner

I stedet for å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet, kan du beslutte at kundeemnet ikke er så verdifullt som vurderingspersonen har angitt, og fjerne det fra prosessen for håndtering av kundeemner. Avvisning av et kundeemne betyr ikke at det slettes. Kundeemnet blir værende i selskapspostene med statusen Avvist.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Avvis kundeemner.

Slik avviser du et kvalifisert kundeemne

- 1 Velg kundeemnet du vil avvise.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på Avvis på detaljsiden for kundeemne.

- 3 Angi følgende opplysninger på siden Avvis kundeemne:

- Velg en verdi i rullegardinlisten i feltet Avvisningskode.
- (Valgfritt) Angi årsaken til avvisningen i feltet Avvisningsårsak.

MERKNAD: Hvis Annet er valgt som avvisningskode, er feltet Avvisningsårsak obligatorisk.

- Merk av i boksen Tilordne eier på nytt hvis du vil tilordne kundeemnet til en ny eier.

Hvis selskapsadministratoren har definert tilknytningsregler for kundeemner, vil tilordningsstyreren tilordne kundeemnet på nytt i henhold til reglene hvis det merkes av for Tilordne eier på nytt. Avhengig av selskapets retningslinjer kan det avviste kundeemnet tilordnes til den opprinnelige eieren eller til den opprinnelige eierens leder. Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

- 4 Klikk på Bekreft avvisning.

Siden Detaljer om kundeemne vises på nytt med opplysninger om avvisningen, inkludert navnet ditt, avvisningskode og avvisningsårsak, hvis denne er angitt. Verdien i feltet Status for kundeemnet endres til Avvist.

Analysere oppfølging av kundeemner

I standardversjonen av Oracle CRM On Demand finner du området Oppfølgingsanalyse for kundeemne på hjemmesiden for kundeemner. Dette området inneholder opplysninger som kan hjelpe deg med å analysere fremdriften i arbeidet med å kvalifisere kundeemner i løpet av de siste 90 dagene.

Du kan gjøre følgende i dette området på hjemmesiden for kundeemner:

- Evaluere resultatene til salgsteamet fra ulike perspektiver.
- Vise kundeemnestatus for hvert salgsteammedlem ved å velge Eier av kundeemne eller Selger.
- Vise data etter måned eller uke for å se statusen for kundeemner for disse periodene.
- Finne ut hvilke handlinger som er nødvendige for å få kundeemnene gjennom salgsprosessen.
- Klikke på et segment i diagrammet for å vise en kundeemneliste.
- Last ned eller skrive ut disse analysene.

Kundeemnefelt

Bruk siden Rediger kundeemne til å legge til et kundeemne eller oppdatere detaljer for et eksisterende kundeemne. På siden Rediger kundeemne vises hele settet med felt for et kundeemne.

TIPS: Du kan også redigere kundeemner på kundeemnelistesiden og på kundeemnedetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kundeemne	
Selskap	For et selskap: Tilsvarende firmanavnet.
Aldri e-post	Indikerer hvorvidt kundeemnet ønsker å motta e-post.
Salgsmulighetsrelaterte opplysninger	
Status	Statusen for kundeemnet, for eksempel Kvalifiserende, Kvalifisert, Konvertert, Avvist og Arkivert. Kan bare endres på siden Rediger kundeemne, <i>ikke</i> på siden Nytt kundeemne. Hvis du vil ha flere opplysninger om verdiene for dette feltet og tilhørende betydninger, se "Statusfeltverdier" nedenfor.
Vurdering	Vurdering på en skala som er definert av selskapet, for eksempel A = kritisk, B = alvorlig, C = viktig og D = ubetydelig.
Produktinteresse	Produkt eller tjeneste som kundeemnet uttrykker interesse for.

Felt	Beskrivelse
Potensiell inntekt	Potensiell inntekt, i valutaen som du eller selskapsadministratoren har valgt.
Anslått lukkingsdato	Forventet lukkingsdato og -klokkeslett for kundeemnet.
Neste trinn	Beskrivelse av neste handling som skal utføres.
Kilde	Kildekategorier som er definert av selskapet, for eksempel Annonsering, Direktepost, Hendelse, Salgskampanje, Henvisning, Salgsmesse, Web, Partner, Kjøpt, Leid og Annet.
Kampanje	Kampanjen som genererer dette kundeemnet eller er koblet til dette kundeemnet.
Bransje	Bransjekategori for kundeemnet som er definert av selskapet.
Årlige inntekter	Årlig inntekt for kundeemnets selskap.
Tilleggsopplysninger	
Tilknyttet firma	Firmaet som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Tilknyttet kontaktperson	Kontaktpersonen som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Tilknyttet avtaleregistrering	Avtaleregistreringen som er koblet til dette kundeemnet. Dette feltet fylles ut automatisk når et kundeemne gjøres om til en avtaleregistrering.
Tilknyttet salgsmulighet	Salgsmuligheten som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Eier	Eieren av kundeemneposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Fullt navn på eier	Eieren av kundeemneposten.

Felt	Beskrivelse
Tilordne eier på nytt	<p>Angir at kundeemnet skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet, og selskapsadministratoren har definert tilknytningsregler for kundeemner, vil tilordningsstyreren i Oracle CRM On Demand behandle kundeemnet på nytt og tilordne det i henhold til reglene.</p> <p>Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p> <p>MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Navnet på kundeemneeieren endres når posten tilordnes på nytt.</p>
Selger	Selgeren som selskapet tilordner til dette kundeemnet.
Beskrivelse	Beskrivende tilleggsopplysninger om kundeemnet. Begrenset til 16 350 tegn.
Web-område	Web-området som er koblet til kundeemnet.
Eierskapsstatus	Gjeldende status for eierskap for kundeemnet.
Yrke	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Omtrentlig inntekt	Dette er et valutafelt. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alder	Verdien i dette feltet beregnes på grunnlag av feltet Fødselsdato. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalifiseringsdato	Dagens dato settes inn automatisk når feltet Status får verdien Kvalifisert.

Statusfeltverdier

I løpet av prosessen for håndtering av kundeemner indikerer verdien i feltet Status hvor kundeemnet befinner seg i prosessen. Statusverdier er en viktig måte å filtrere kundeemner på. Hvis du vil ha flere opplysninger om prosessen for håndtering av kundeemner, se [Kundeemner](#) (på side 168).

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over de mulige verdiene for statusfeltet.

Status	Beskrivelse
--------	-------------

Status	Beskrivelse
Arkivert	Brukes når arkiveringstrinnene er fullført (Arkivere kundeemner (på side 179)). Kundeemnet anses ikke å ha noen verdi for selskapet, og fjernes fra vurderingsprosessen.
Konvertert	Brukes når omgjøringstrinnene er fullført (Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter (på side 179)). Kundeemnet anses å ha tilstrekkelig verdi til å bli en salgsmulighet.
Kvalifisert	Brukes når kvalifiseringstrinnene er fullført (Kvalifisere kundeemner (på side 177)). Kundeemnet har gjennomgått kvalifiseringsprosessen. Ny eier blir selgeren som er tilordnet til kundeemnet.
Kvalifiserende	Brukes når opprettelsestrinnene er fullført (Kvalifisere kundeemner (på side 177)). Kundeemnet er opprettet, og kvalifiseringsprosessen pågår eller er nært forestående. Standardeieren er personen som opprettet kundeemnet.
Avvist	Brukes når avvisningstrinnene er fullført (Avvise kundeemner (på side 183)). Et kvalifisert kundeemne anses ikke å ha så stor verdi som vurderingspersonen opprinnelig mente.

4 Salg

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for salgsopplysninger:

- **Firmaer.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om selskapene du har forretningsforbindelser til.
- **Kontaktpersoner.** Bruk disse sidene til å spore personer som er knyttet til firmaer og salgsmuligheter.
- **Salgsmuligheter.** Bruk disse sidene til å håndtere potensielle inntektsbringende salgsmuligheter.
- **Prognoser.** Bruk disse sidene til å generere prognoser for å projisere kvartalsvis inntekt basert på de eksisterende salgsmulighetene.

Posttypen Kundeemner er også relatert til salgsområdet, ettersom kundeemner kan gjøres om til salgsmuligheter.

Oracle CRM On Demand har også følgende posttyper for opplysninger om salg og forretningsplanlegging:

- **Forretningsplan.** Bruk disse sidene til å fastsette strategiske målsetninger og handlinger for firmaer, kontaktpersoner eller produkter.
- **Mål.** Bruk disse sidene til å håndtere generelle målsetninger som du ønsker å oppnå.
- **Planfirma.** Bruk disse sidene til å spore hvordan firmaer er tilordnet til forretningsplaner.
- **Kontaktperson for plan.** Bruk disse sidene til å knytte kontaktpersoner til forretningsplaner.
- **Salgsmulighet for plan.** Bruk disse sidene til å knytte salgsmuligheter til forretningsplaner

Håndtere salg

Salgshåndtering består av følgende prosesser:

- 1 [Prosess for håndtering av salgsmuligheter](#) (på side 190)
- 2 [Prosess for håndtering av firmaer](#) (på side 190)
- 3 [Prosess for håndtering av kontaktpersoner](#) (på side 191)
- 4 [Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere](#) (på side 191)
- 5 [Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer](#) (på side 192)
- 6 [Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter](#) (på side 192)

Prosess for håndtering av salgsmuligheter

Salgsmulighetshåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere salgsmulighetsfelt og relaterte opplysninger. Se [Salgsmulighetsfelt](#) (på side 250).
- 2 Opprette en ny salgsmulighetspost. Se [Opprette poster](#) (på side 40).
- 3 Legge til produktinntektsposter i salgsmuligheten. Se [Koble produkter til salgsmuligheter](#) (på side 240).
- 4 Definere nøkkelkontaktpersoner og kontaktpersonroller. Se [Kontaktpersoner](#) (på side 215) og Legge til roller.
- 5 Spore aktiviteter og notater som er relatert til salgsmuligheter. Se [Aktivitetsfelt](#) (på side 156) og [Legge til notater](#) (på side 99).
- 6 Tilordne eierskap og synlighet for salgsmuligheten. Se Håndtering av tilgangsprofil og [Dele poster \(team\)](#) (på side 94).
- 7 Oppdatere salgsmulighetens salgsfase. Se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 232).
- 8 Koble partnere og konkurrenter som er relatert til salgsmuligheten. Se [Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter](#) (på side 238).
- 9 Vurdere og prognostisere salgsmuligheten. Se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 232).

Prosess for håndtering av firmaer

Firmahåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere firmafeltene og relaterte opplysninger. Se [Firmafelt](#) (på side 212).
 - 2 Opprette en ny firmapost. Se [Opprette poster](#) (på side 40).
 - 3 Definere nøkkelkontaktpersoner og kontaktpersonroller. Se [Kontaktpersoner](#) (på side 215) og Legge til roller.
 - 4 Spore firmarelaterte aktiviteter og notater. Se [Aktivitetsfelt](#) (på side 156) og [Legge til notater](#) (på side 99).
 - 5 Tilordne eierskap og synlighet for firmaet. Se Håndtering av tilgangsprofil og [Dele poster \(team\)](#) (på side 94).
 - 6 Knytte partnere og konkurrenter til firmaet. Se [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 206).
 - 7 Definere firmaforbindelser. Se [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 202).
- Merknad:** Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Legge til inntektsposter i firmaet. Se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 209).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9** Prognostisere firmainntekten. Se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 209).

Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10** Spore firmaaktiva. Se [Spore aktiva](#) (på side 207).

Prosess for håndtering av kontaktpersoner

Kontaktpersonhåndtering består av følgende oppgaver:

- 1** Vurdere kontaktpersonfeltene og relaterte opplysninger. Se [Kontaktpersonfelt](#) (på side 228).
- 2** Opprette en ny kontaktpersonpost. Se [Opprette poster](#) (på side 40).
- 3** Spore kontaktpersonrelaterte aktiviteter og notater. Se [Aktivitetsfelt](#) (på side 156) og [Legge til notater](#) (på side 99).
- 4** Tilordne eierskap og synlighet for kontaktpersonen. Se Håndtering av tilgangsprofil og [Dele poster \(team\)](#) (på side 94).
- 5** Gjennomføre en undersøkelse av kundetilfredshet. Se [Bruke vurderingsskript](#) (på side 111).
- 6** Definere kontaktpersonforbindelser. Se [Spore forbindelser mellom kontaktpersoner](#) (på side 223).
Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 7** Legge til inntektsposter i kontaktpersonen. Se [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 224).
Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8** Prognostisere kontaktpersoninntekten. Se [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 224).
Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9** Spore kontaktpersonaktiva. Se [Spore aktiva](#) (på side 207).
Merknad: Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1** Fastsette kvoter. Se [Håndtere kvoter](#) (på side 260).
- 2** Prognostisere salgsmuligheter, firmaer og kontaktpersoner. Se [Prognoser](#) (på side 252).
- 3** Vurdere prognosene. Se [Vurdere prognoser](#) (på side 255).

- 4 Oppdatere prognosene. Se [Oppdatere prognoser](#) (på side 257).
- 5 Sende prognosene. Se [Sende prognoser](#) (på side 259).

Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Definere selskapets regnskapskalender. Se Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder.
- 2 Definere prognosehierarkiet. Se Opprette prognosedefinisjonen.
- 3 Fastsette brukerkvoter. Se Definere salgskvoter for brukere.
- 4 Opprette prognosedefinisjonen, inkludert dato, type, varighet og deltakere. Se Opprette prognosedefinisjonen.

Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter

Håndtering av kalender og aktiviteter består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere gjeldende kalenderavtaler. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131).
- 2 Opprette nye avtaler og oppgaver. Se [Opprette aktiviteter](#) (på side 135).
- 3 Dele din kalender med andre brukere. Se [Vise andre personers kalendere](#) (på side 151).
- 4 Spore og håndtere nøkkeloppgaver. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131).

Kundeemner (salgsaspekter)

Kundeemner spiller en viktig rolle i salgsprosessen. Salgsprosessen kan begynne med generering av kundeemner. Kundeemnene går deretter via kvalifisering til omgjøring. Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsprosessen, se [Håndtere markedsføring](#) (på side 159). Du kan gjøre om kundeemner til kontaktpersoner, firmaer, avtaleregistreringer og salgsmuligheter. Når et kundeemne er omgjort til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, går det inn i salgsprosessen. Verdien i enkelte felt i salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten hentes fra kundeemneposten. Disse verdiene er basert på tilordning av kundeemnene som er omgjort i løpet av salgsprosessen.

Firmaer

Bruk firmasidene til å opprette, oppdatere og spore firmaer. *Firmaer* er vanligvis selskaper som du gjør forretninger med, men du kan også spore partnere, konkurrenter, assosierte selskaper og så videre som firmaer.

Hvis firmaposter er en sentral del av forretningsdriften, slik tilfellet er for mange selskaper, bør du registrere så mange opplysninger som mulig om firmaer. Noen av disse opplysningene, for eksempel feltet Område eller Bransje, kan brukes i rapporter som en måte å kategorisere data på. Hvis du kobler en post, for eksempel en salgsmulighet, til en firmapost der feltet Område eller Bransje er fylt ut, kan disse salgsmulighetene kategoriseres på grunnlag av disse verdiene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Håndtere firmaer](#) (på side 195)

Arbeide med hjemmesiden for firma

Hjemmesiden for firma er startpunktet for all firmahåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for firma. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et firma

Du kan opprette et firma ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste firmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Firmafelt](#) (på side 212).

Arbeide med firmalister

Området Firmalister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for firmaer.

Firmaliste	Filtre
Alle firmaer	Alle firmaer, sortert alfabetisk etter firmanavn
Alle kundefirmaer	Firmaer der firmatypen er Kunde
Alle firmakonkurrentfirmaer	Firmaer der firmatypen er Konkurrent
Alle firmapartnerfirmaer	Firmaer der firmatypen er Partner

Firmaliste	Filtre
Alle prospektfirmaer	Firmaer der firmatypen er Prospekt
Nylig opprettede firmaer	Alle firmaer, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede firmaer	Alle firmaer, sortert etter endringsdato
Alle firmaer som det kan opprettes referanse til	Firmaer der det er merket av i boksen Referanse
Alle viktige firmaer	Firmaer som har prioriteten Høy
Mine firmaer	Firmaer der navnet ditt finnes i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste firmaer

Området Mine nylig viste firmaer inneholder de seneste firmaene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Arbeide med firmaoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til firma inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise firmaet som oppgaven er knyttet til, klikker du på firmanavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Bruke rapporter til å analysere firmaresultat

Hjemmesiden for firma kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Firmaanalyse, som viser en omfattende analyse av hvordan firmaer er fordelt og av bokført inntekt. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Firmaanalyse, se [Analysere firmaresultat](#) (på side 211).

Legge til områder på hjemmesiden for firma

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for firma, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for firma.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for firma

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for firma.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for firma for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere firmaer

Firmahåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne firmaer på nytt](#) (på side 196)
- [Endre primær kontaktperson for et firma](#) (på side 197)
- [Koble poster til firmaer](#) (på side 197)
- [Koble porteføljekonti](#) (på side 200)
- [Angi overordnede firmaer](#) (på side 201)
- [Begrense visning av firmaposter](#) (på side 201)
- [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 202)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner](#) (på side 203)
- [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 206)
- [Spore aktive](#) (på side 207)
- [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 209)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Analysere firmaresultat](#) (på side 211)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Bruke vurderingsskript](#) (på side 111)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Firmafelt](#) (på side 212)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma](#) (på side 193)
- [Rapporter](#) (på side 735)
- [Bruke Offline Client](#) (på side 702)
- Importere data

Tilordne firmaer på nytt

Hvis tilgangsnivåene dine tillater det, kan du tilordne et firma på nytt manuelt ved å endre eieren eller den primære egendefinerte boken i firmaposten.

MERKNAD: Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren konfigurerer for posttypen Firma, kan du tilordne en firmapost til en eier eller til en primær egendefinert bok. Du kan imidlertid ikke tilordne en firmapost til både en eier og en primær egendefinert bok. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og posttypen Firma er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan du også tilordne et firma på nytt til en ny eier ved å merke av for Tilordne firma på nytt i forespørselen.

Slik tilordner du et firma på nytt

- 1 Velg firmaet du vil tilordne på nytt.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for firma.

3 Gjør ett av følgende på siden Rediger firma:

- Klikk på oppslagsikonet i feltet Eier eller feltet Bok, og velg deretter en annen bruker eller bok i oppslagsvinduet.
- Merk av for Tilordne firma på nytt for at tilordningsstyreren skal tilordne firmaet på nytt.

MERKNAD: Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

4 Lagre endringene.

MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning.

Endre primær kontaktperson for et firma

Et firma kan ha flere kontaktpersoner, men én av kontaktpersonene må defineres som primær kontaktperson for firmaet. Som standard er den primære kontaktpersonen den første kontaktpersonen som legges til for firmaet, men du kan endre denne innstillingen.

Slik endrer du primær kontaktperson for et firma

1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om firma.

MERKNAD: Hvis feltet Primær kontaktperson ikke vises på firmadetaljsiden og firmaredigeringssiden, må du kontakte selskapsadministratoren for å få lagt til feltet i sideoppsettet.

TIPS: Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du endre den primære kontaktpersonen internt på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Primær kontaktperson på firmaredigeringssiden.

4 Velg den nye primære kontaktpersonen i oppslagsvinduet.

5 Klikk på Lagre på firmaredigeringssiden.

Koble poster til firmaer

Du kan koble nye poster som opprettes på detaljsiden, for eksempel kontaktpersoner og aktiviteter, til firmaposten. Da knyttes postene sammen slik at du og andre som har tilgangsrettigheter for posten, får en fullstendig visning av opplysninger.

Nye poster legges til i databasen samtidig med at de kobles til det valgte firmaet. Hvis du for eksempel oppretter en kontaktperson på firmadetaljsiden, kobles denne til firmaet, og vises deretter på kontaktpersonsidene.

En firmapost inneholder opplysninger som overtas etter kobling til en annen post. For eksempel vises poster etter område eller bransje i enkelte salgsmulighetsrapporter. Ettersom område og bransje ikke er en del av salgsmulighetspostene i systemet, brukes koblede firmaposter til å fastslå hvilken gruppe salgsmuligheten tilhører. Derfor bør du alltid, i den grad det er mulig, koble poster til firmaposten.

Du kan også koble andre brukere til en firmapost slik at de kan vise posten. Du kan for eksempel dele en firmapost med et team av kollegaer som du samarbeider med. Basert på hver rolle kan et teammedlem ha ulike tilgangsbehov for firmaposten og kontaktperson- og salgsmulighetspostene som er koblet til firmaet.

Slik kobler du opplysninger til et firma

1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull til ønsket område på firmadetaljsiden, og koble poster til firmaet etter behov.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilken type relaterte opplysninger som kan vises på firmadetaljsiden. Du kan endre rekkefølgen på de tilgjengelige områdene for relaterte opplysninger, eller skjule eventuelle relaterte opplysninger som du ikke bruker. Hvis du vil redigere sideoppsettet, klikker du på Rediger oppsett. Klikk deretter på pilene på siden Personlig oppsett for å legge til eller fjerne områder, og ordne områdene på siden. Endring av disse innstillingene påvirker bare ditt eget oppsett av Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over noen av posttypene som du kan koble til et firma.

Posttype	Opplysninger
Salgsmuligheter	Hvis du vil koble en ny salgsmulighet, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Salgsmulighetsfelt (på side 250).
Serviceforespørsler	Hvis du vil koble en ny serviceforespørsel, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Serviceforespørselsfelt (på side 319).
Notater	Hvis du vil koble et nytt notat, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene og lagrer posten. MERKNAD: Du kan også legge til notater ved å klikke på notatikonet øverst til høyre på siden, hvis denne funksjonen er aktivert for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om notater, se Legge til notater (på side 99).

Åpne aktiviteter	<p>Hvis du vil koble en ny oppgave eller avtale, klikker du på Ny oppgave eller Ny avtale. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Aktivitetsfelt (på side 156).</p> <p>Du kan koble flere aktiviteter til et firma. Hvis en aktivitet har et tilknyttet tidspunkt, vises aktiviteten i aktivitetslisten og kalenderen.</p> <p>Brukere som har tilgang til et firma, kan også se aktivitetene som er koblet til firmaet, inkludert aktiviteter som er eid av eller tilordnet til andre.</p>
Kontaktpersoner	<p>Hvis du vil koble en ny kontaktperson, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Kontaktpersonfelt (på side 228).</p> <p>TIPS: Du kan unngå å duplisere kontaktpersonposter ved å klikke på Legg til og deretter klikke på oppslagsikonet ved siden av kolonnen Ny kontaktperson. Angi fornavn, etternavn eller e-postadresse i oppslagsvinduet, og klikk på Start. Hvis kontaktpersonen ikke finnes i applikasjonen, klikker du på Ny for å opprette kontaktpersonposten.</p> <p>Hvis du vet at kontaktpersonposten finnes, klikker du på Legg til for å koble den til denne posten.</p> <p>Klikk på koblingen Navn for å åpne kontaktpersondetaljsiden og oppdatere opplysningene om kontaktpersonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du kobler kontaktpersoner til firmaer, se Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner (på side 203).</p>
Firmateam	<p>Hvis du vil at denne posten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. Velg navnet på den ansatte og angi tilgangsnivå i vinduet Legg til bruker i team for firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om deling av poster, se Dele poster (team) (på side 94).</p>
Firmapartnere	<p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for dette firmaet, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 206).</p>
Firmakonkurrenter	<p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en konkurrent for dette firmaet, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se Spore partnere og konkurrenter for firmaer (på side 206).</p>

Slik fjerner eller sletter du en koblet post

- 1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned til ønsket område på firmadetaljsiden.
- 3 Velg Fjern eller Slett på postnivåmenyen i raden med koblingen du vil fjerne eller slette.
 - **Fjern.** Tilknytningen mellom postene oppheves, men ingen av postene slettes.
 - **Slett.** Den koblede posten slettes. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer, og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)
- [Spore aktiva](#) (på side 207)

Koble porteføljekonti

Denne funksjonen finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan koble porteføljekonti til en konto med en mange-til-én-forbindelse. Med andre ord kan du koble mange porteføljekonti til én konto, men hver porteføljekonto kan bare kobles til én konto.

Før du begynner. Porteføljerelaterte opplysninger vises ikke som standard på kontodetaljsiden. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de porteføljerelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de porteføljerelaterte opplysningene i sideoppsettet for kontodetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).

Slik kobler du en porteføljeunderkonto

- 1 Velg den overordnede kontoen.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull til de porteføljerelaterte opplysningene på kontodetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Fyll ut feltene på redigeringssiden for porteføljekonto som åpnes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om porteføljekonti, se [Porteføljekontofelt](#) (på side 589).
- 4 Lagre posten.

Angi overordnede firmaer

Du kan angi firmahierarkier, for eksempel et datterselskap av et annet selskap, ved å opprette en overordnet/underordnet-forbindelse. Opprett først det overordnede firmaet, og velg deretter dette firmaet som overordnet for underfirmaet.

Slik angir du det overordnede firmaet

- 1 Velg det underordnede firmaet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om firma.
MERKNAD: Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du angi det overordnede firmaet internt på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet firma på firmaredigeringssiden.
- 4 Velg det overordnede firmaet i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Søke etter poster](#) (på side 44)
- [Firmafelt](#) (på side 212)

Begrense visning av firmaposter

Du kan begrense firmaene som vises, ved å velge en filtrert liste. En liste viser et delsett av firmaene som oppfyller kriteriene som er lagret i listen.

Før du begynner:

- Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan gå til firmaredigeringssiden og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i applikasjonen, ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene, men utskriften inneholder ikke feltverdiene for rullegardinlister.
- Hvis du bruker Oracle Offline On Demand (Offline client), kan du bare laste ned et begrenset antall poster samtidig. Som standard har Offline client en nedlastingsbegrensning på 250 firmaer om gangen. Selskapsadministratoren kan be om en økning av dette antallet, men hvis antallet økes, kan det ta lengre tid å fullføre nedlastingsprosessen. Hvis antall firmaposter overskrider maksimumsantallet for nedlasting, kan du opprette filtrerte lister som deler opp firmaene i mindre mengder, for eksempel firmaer basert på ulike prioritetsverdier eller på sted. I den senere nedlastingsprosessen kan du velge de filtrerte listene du har opprettet, for å være sikker på at alle firmapostene kopieres til den bærbare eller stasjonære PC-en.

Slik åpner du en filtrert liste for firmaer

- 1 Klikk på fanen Firmaer.
- 2 Velg listen du vil arbeide med, i området Fimalister på hjemmesiden for firma.
Hvis du vil ha en beskrivelse av filtrerte standardlister for firmaer, se [Arbeide med hjemmesiden for firma](#) (på side 193).

Slik oppretter du en filtrert liste for firmaer

- 1 Klikk på fanen Firmaer.
- 2 Klikk på koblingen Håndter lister i området Fimalister på hjemmesiden for firma.
- 3 Klikk på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 4 Følg fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Firmafelt](#) (på side 212)
- [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 136)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma](#) (på side 193)

Spore forbindelser mellom firmaer

Hvis du vil spore forbindelser mellom firmaer, lagrer du opplysningene på firmaforbindelsessidene. Du kan for eksempel spore investor- eller datterselskapsforbindelser for et firma.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble firmaet som du vil spore forbindelser for, til denne firmaposten. (Du kan koble så mange firmaer som ønskelig.) Deretter definerer du forbindelsen og legger inn eventuelle andre opplysninger.

MERKNAD: Funksjonen for sporing av forbindelser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte felt for å lagre tilleggsopplysninger om firmaforbindelser og legge til disse egendefinerte feltene i sideoppsettet for redigering av firmaforbindelse. Deretter kan brukere som har tilgang til firmaforbindelsesposter, vise og oppdatere opplysningene i de egendefinerte feltene.

Før du begynner. Opprett en firmapost for hver organisasjon du vil koble til firmaet. Denne funksjonen er kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av applikasjonen.

Slik sporer du forbindelser mellom firmaer

1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull ned til området Forbindelser for firma på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger i raden for den eksisterende firmaforbindelsen.

3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forbindelse for firma.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av forbindelser mellom firmaer.

Felt	Kommentarer
Beslektet firma	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom firmaene. Dette er et obligatorisk felt.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom firmaene. Dette er et obligatorisk felt.
Startdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for forbindelsen mellom firmaene. Standardverdien er dagens dato.
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for forbindelsen mellom firmaene.

4 Lagre posten.

Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner

Du kan koble firmaer til kontaktpersoner på flere måter. På en detaljside for firma kan du koble eksisterende kontaktpersoner til firmaet, og du kan også opprette nye kontaktpersoner som kobles automatisk til firmaet. På samme måte kan du fra en detaljside for kontaktperson koble eksisterende firmaer til kontaktpersonen, og du kan også opprette nye firmaer som automatisk kobles til kontaktpersonen.

Om opplysningene for en firmakontaktperson

Når du har koblet et firma og en kontaktperson, kan du vise detaljene for firmakontaktpersonen på siden Rediger firmakontaktperson. Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte felt for å lagre tilleggsopplysninger om firmakontaktpersoner og legge til disse egendefinerte feltene i sideoppsettet for redigering av firmakontaktperson. Deretter kan brukere som har tilgang til postene for firmakontaktperson, vise og oppdatere opplysningene i de egendefinerte feltene.

Selskapsadministratorer oppretter egendefinerte felt for firmakontaktpersoner via koblingen for felt for firmakontaktperson, som er tilgjengelig for posttypene Firma og Kontaktperson på tilpasningssidene for applikasjonen i Oracle CRM On Demand. Selskapsadministratorer oppretter oppsett for siden Rediger firmakontaktperson via koblingen for sideoppsett for firmakontaktperson, som også er tilgjengelig for posttypene Firma og Kontaktperson. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til egendefinerte felt og oppretter sideoppsett, se Applikasjonstilpasning.

Om kontaktpersonroller

Når du kobler et firma og en kontaktperson, kan du angi rollene som kontaktpersonen har i firmaet. Registrering av en kontaktpersons rolle i et selskap er viktig for å forstå kontaktpersonens innflytelse på firmaets innkjøpsbeslutninger. Du kan for eksempel spore følgende kontaktpersonforbindelser for et firma: Godkjenner, Bruker og vurderingsperson, Bruker og godkjenner, Bruker og beslutningstaker, Vurderingsperson og godkjenner, Vurderingsperson og beslutningstaker samt Ukjent.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du kobler kontaktpersoner til et firma.

Slik kobler du kontaktpersoner til et firma

- 1 Velg firmaet du vil ha.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Gjør følgende for å opprette en ny kontaktperson som kobles til firmaet:

- a Klikk på Ny i delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet.
- b Angi opplysningene for den nye kontaktpersonen på siden Rediger kontaktperson, og lagre deretter endringene.

MERKNAD: Enkelte felt på siden Rediger kontaktperson kan bli fylt ut automatisk med verdier fra firmaposten.

- 3 Gjør følgende for å koble en eksisterende kontaktperson til firmaet:

- a Klikk på Legg til i delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet.
- b Klikk på oppslagsikonet på siden med listen over kontaktpersoner, og velg kontaktpersonen du vil koble til firmaet.
- c (Valgfritt) For hver kontaktperson angir du et valg som definerer primærrollen for kontaktpersonen i firmaet.

MERKNAD: Når du har koblet en kontaktperson til firmaet, kan du legge til flere roller for kontaktpersonen i firmaet.

- d Lagre endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du kobler firmaer til en kontaktperson.

Slik kobler du firmaer til en kontaktperson

- 1** Velg kontaktpersonen du vil bruke.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Gjør følgende for å opprette et nytt firma som kobles til kontaktpersonen:
 - a** Klikk på Ny i delen med relaterte opplysninger for firmaer på detaljsiden for kontaktpersonen.
 - b** Angi opplysningene for det nye firmaet på siden Rediger firma, og lagre deretter endringene.
- 3** Gjør følgende for å koble et eksisterende firma til kontaktpersonen:
 - a** Klikk på Legg til i delen med relaterte opplysninger for firmaer på detaljsiden for kontaktpersonen.
 - b** Klikk på oppslagsikonet på siden Legg til firma, og velg firmaet du vil koble til kontaktpersonen.
Du kan koble opptil fem firmaer til kontaktpersonen på siden Legg til firma.
 - c** (Valgfritt) For hvert firma angir du et valg som definerer primærrollen for kontaktpersonen i firmaet.
MERKNAD: Når du har koblet et firma til kontaktpersonen, kan du legge til flere roller for kontaktpersonen i firmaet.
 - d** Lagre endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du viser og oppdaterer detaljene for en firmakontaktperson.

Slik viser og oppdaterer du detaljene for en firmakontaktperson

- 1** Gjør ett av følgende:
 - Klikk på koblingen Rediger for kontaktpersonen i delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet.
 - Klikk på koblingen Rediger for firmaet i delen med relaterte opplysninger for firmaer på detaljsiden for kontaktpersonen.

Siden Rediger firmakontaktperson viser detaljene for den relaterte kontaktpersonen. Feltene på siden kan være skrivebeskyttet, eller det kan hende du kan legge til og endre opplysninger på siden, avhengig av hvordan selskapsadministratoren definerer sideoppsettet.

- 2** Oppdater opplysningene etter behov, og lagre deretter endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer rolleopplysningene for en firmakontaktperson.

Slik oppdaterer du rolleopplysningene for en firmakontaktperson

- 1** Gjør ett av følgende:
 - Klikk på koblingen Rediger roller for kontaktpersonen i delen med relaterte opplysninger for kontaktpersoner på detaljsiden for firmaet.

- Klikk på koblingen Rediger roller for firmaet i delen med relaterte opplysninger for firmaer på detaljsiden for kontaktpersonen.

Siden Firmaroller eller siden Kontaktpersonroller viser tilgjengelige og valgte roller for firmakontaktpersonen.

- 2 Velg rollene for kontaktpersonen under Tilgjengelig på siden Firmaroller eller siden Kontaktpersonroller, og bruk deretter retningspilene til å flytte rollene til delen Valgt.
- 3 Bruk pil opp og ned til å endre rekkefølgen på rollene i delen Valgt.
Roller øverst i listen er primærrollen.
- 4 Lagre endringene.

Spore partnere og konkurrenter for firmaer

Det finnes områder i applikasjonen Oracle CRM On Demand der du kan spore opplysninger om enten partnere eller konkurrenter for ulike firmaer. Du kan for eksempel spore hvilke selskaper (firmaer) du handler med for Firma XYZ eller hvilke selskaper (firmaer) du konkurrerer med for Firma XYZ.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble partner- eller konkurrentfirmaet til firmaposten. Du kan koble så mange partner- eller konkurrentfirmaer som ønskelig. Legg deretter inn opplysninger, for eksempel om styrker og svakheter, for partneren eller konkurrenten på siden Rediger firmapartner eller Rediger firmakonkurrent.

MERKNAD: Når du legger til en firmapartner eller firmakonkurrent, opprettes en gjensidig post under det valgte firmaet. Hvis du for eksempel legger til Firma 123 som en firmapartner i Firma XYZ, vises automatisk Firma 123 i listen Firmapartner for Firma XYZ.

Hvis du vil ha opplysninger om omgjøring av eksisterende firmaer til partnerfirmaer, se [Gjøre om firmaer til partnerfirmaer](#) (på side 361).

Før du begynner. Opprett en firmapost for hver partner eller konkurrent du vil koble til firmaet. Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du legger til poster, se [Opprette poster](#) (på side 40).

Slik sporer du partner- og konkurrentopplysninger for firmaer

- 1 Velg firmaet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Firmapartnere eller Firmakonkurrenter på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende partneren eller konkurrenten.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger firmapartner eller Rediger firmakonkurrent.
Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av partner- eller konkurrentopplysninger.

Felt	Kommentarer
Firmapartner	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en partner i forhold til dette firmaet. Dette er et obligatorisk felt.
Firmakonkurrent	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en konkurrent for dette firmaet. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom firmaene. Dette er et obligatorisk felt.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom firmaene. Dette er et obligatorisk felt.
Startdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for et partnerskap. Standardverdien er dagens dato. Dette er et obligatorisk felt.
Sluttdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere utløpsdatoen for et partnerskap.
Primær kontaktperson	Den viktigste kontaktpersonen for partner- eller konkurrentforbindelsen.

4 Lagre posten.

Spore aktiva

Hvis du vil spore et produkt du har solgt til en kunde eller et selskap, kobler du produktposten til firmaet som et aktiva.

Slik kobler du en produktpost til et firma som et aktiva

1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull til området Aktiva på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil opprette et aktiva, klikker du på Ny.
Opphavspersonen for aktivaet er som standard eier av aktivaet.
- Hvis du vil oppdatere aktivaopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende aktivaet.

3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger aktiva.

MERKNAD: Hvis du bruker en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, kan aktiva være oppført under forskjellige overskrifter. For eksempel er aktiva oppført som *kjøretøy* i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen felt for sporing av aktivaopplysninger. Hvis du bruker en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, vil du kanskje se ytterligere felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om aktiva	
Produktnavn	Produktet som leveres til kunden. Når du kobler produktposten, kopieres disse feltene fra produktdefinisjonen: Produktkategori, Delnummer, Type og Status.
Innkjøpspris	Prisen som betales for produktet.
Mengde	Antall enheter som kunden har kjøpt.
Skipningsdato	Standardverdien er dagens dato.
Produktkategori	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Delnummer	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Type	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Driftsstatus	Standardverdiene er Inaktiv, Aktiv, Inaktiv, Opp, Begrenset bruk, Vedlikehold, Nede og Kritisk nede.
Garanti	Tidsrom for garantien.
Kontrakt	Kontrakttype, for eksempel Bronse, Gull, Platina eller Sølv.
Valuta	Valutaen for innkjøpsprisen. Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren har konfigurert denne funksjonen.
Varseldato	<p>Datoen som vises i oppgaveposten.</p> <p>Hvis du angir en varseldato i aktivaposten, opprettes en oppgave når du lagrer denne aktivaposten. Oppgaven vises som "Aktivaet <i>navn</i> må følges opp" på Min hjemmeside, på hjemmesiden for firma og i kalenderen.</p> <p>TIPS: Angi datoen slik at du får tid til oppfølgingsoppgaver vedrørende dette aktivaet, for eksempel varsel om at en kontrakt eller garanti snart utløper.</p> <p>MERKNAD: Funksjonen for automatisk opprettelse av en oppgave aktiveres bare når du angir en varseldato i en aktivapost, ikke i en kontaktpersonpost.</p>
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om aktivaet. Begrenset til 250 tegn.

Spore inntekt basert på firmaer

Før du begynner. Denne funksjonen finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan spore inntektsopplysninger for hvert enkelt firma, og selskapet kan dermed basere sine prognoser på firmainntekt. Hvis du vil gjøre dette, legger du til inntektsposter i firmaer.

Hvis du legger til inntektsposter i firmaer, kan du gjøre følgende:

- Spore produkter, produktkategorier eller prognostiserte inntekter for hvert firma
- Basere selskapets prognoser på firmainntekt

Hvis selskapet baserer sine prognoser på firmaer, inkluderes bare poster som oppfyller disse kriteriene, i prognosen:

- Inntektsposten for firmaet må ha statusen Åpen, Venter eller Lukket.
- Det må være merket av i feltet Prognose i inntektsposten for firmaet.
- Inntektsposten kan ikke kobles til en salgsmulighet.

Før du begynner. Selskapet må informere deg om prognosemetoden som skal brukes. Selskaper kan prognostisere inntekt for ett eller flere av følgende: Salgsmulighetsinntekt, mengde og inntekt for salgsmulighetsprodukt, firmainntekt eller kontaktpersoninntekt. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må fylle ut når du legger til inntektsposter i firmaer.

Slik legger du til inntekt i firmaer

1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull ned til området Inntekter på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil legge til en inntektspost, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere inntektsopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende inntektsposten.

3 Fyll ut inntektsfeltene på siden Rediger inntekt.

MERKNAD: Hvis selskapet ikke bruker firmainntekt i sine prognoser, er det best å la avmerkingsboksen Prognose på siden Inntekt stå tom.

4 Lagre posten.

Inntektsfelt

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for inntekt. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

MERKNAD: Prognoser for firma- og kontaktpersoninntekt krever at Inntekter er aktivert for både firmaer og kontaktpersoner. Denne funksjonaliteten må settes opp for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger, kontakter du selskapsadministratoren.

ADVARSEL: Hvis selskapet baserer sine prognoser på firma- eller kontaktpersoninntekt, kan opplysninger som registreres for inntekt, påvirke beregningene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Start-/lukkingsdato	<p>For et firma eller en kontaktperson: Lukningsdatoen for forventet inntekt. For gjentagende inntekt: Startdatoen. Hvis du har gjentagende inntekt med en lukningsdato som slutter på den siste dagen i måneden og en startdato midt i måneden, legger du til én post for full gjentagende pris og en annen post for fordelt ordre.</p> <p>Eksempel: Du begynner å levere forbruksartikler til et selskap eller en kunde 15. mai. Deretter skal du sende artikler til en verdi av NOK 5000 på slutten av hver måned frem til neste årsskifte.</p> <p>For ordren midt i måneden legger du til en post med disse verdiene: Inntekt = NOK 2500 Mengde = 1</p> <p>For den gjentagende ordren legger du til en annen post med disse verdiene: Inntekt = NOK 5000 Mengde = 1 Frekvens = Månedlig Antall perioder = 7 (fra og med juni til og med desember).</p>
Produktnavn	Du kan bare velge produkter som selskapsadministratoren har merket med Kan bestilles.
Produktkategori	Kategorien for produktet.
Delnummer	Nummer som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Prognose	Angir at dette produktet skal inkluderes i prognosesummer.
Type	<p>Standardverdiene er Faktisk, Sendt, Fakturert, Bestilt, Prosjektert og Kvote.</p> <p>MERKNAD: Typen som angis, gjelder for inntektsposten. Et annet typefelt (skrivebeskyttet), som fylles ut med produktopplysninger, kan også vises på denne siden.</p>
Status	<p>Hvis selskapet beregner prognoser for firmaer eller kontaktpersoner, må du angi Åpen, Venter eller Lukket som status for at denne posten skal tas med i prognosene.</p> <p>MERKNAD: Statusen som angis, gjelder for inntektsposten. Et annet statusfelt (skrivebeskyttet), som fylles ut med produktopplysninger, kan også vises på denne siden.</p>
Mengde	Antall enheter som kunden bestiller. For et gjentagende produkt angir du mengden av produktet per gjentagende periode. Hvis du for eksempel sender 100 blekkpatroner hver måned, angir du 100 her.

Felt	Beskrivelse
Inntekt	Mengde multiplisert med pris. Inntekten kan ikke overskrives. Hvis det er merket av i boksen Prognose, inngår dette inntektsbeløpet i selskapets prognosesummer. TIPS: Hvis du vil prognostisere en bestemt inntektsverdi, uavhengig av produkt eller produktkategori, angir du 1 som mengde og setter prisen lik inntektsverdien.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Begrenset til 16 350 tegn.
Opplysninger om gjentakende inntekt	
Frekvens	Angir frekvensen for et gjentakende produkt. Begrepet <i>annenhver uke</i> betyr én gang hver annen uke. Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Antall perioder.
Antall perioder	Antall perioder for et gjentakende produkt. Gjentakende inntekt kan støtte maksimalt 260 perioder. Tidsrommet som omfattes av det totale antall perioder, varierer basert på frekvensen som er valgt (i feltet Frekvens). Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentakende inntekt, kan du spore inntekten i opptil fem år. MERKNAD: Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Frekvens.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Personen som er tilordnet til denne inntektsposten. Som hovedregel kan eieren oppdatere eller slette partnerprogrammet. Men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel). Hver post har bare én eier. Firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter kan deles med andre ansatte. Hvis du vil ha instruksjoner, se Dele poster (team) (på side 94).

Analysere firmaresultat

I området Firmaanalyse på hjemmesiden for firma vises en analyse av firmafordeling og bokført inntekt. Du kan identifisere de beste og dårligste kundene samt nye markedssegmenter.

I dette området på hjemmesiden for firma kan du plassere musepekeren på diagrammet for å vise relevante opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlistene for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Firmafelt

Bruk siden Rediger firma til å legge til et firma eller oppdatere detaljer for et eksisterende firma. På siden Rediger firma vises hele settet med felt for et firma.

TIPS: Du kan også redigere firmaer på firmalistesiden og på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Firmaposter er viktige for håndtering og visning av data. Du bør derfor registrere så mange opplysninger som mulig om firmaer. Noen av disse opplysningene, for eksempel område eller bransje, kan brukes i rapporter som en måte å kategorisere data på. Hvis du kobler en post, for eksempel en salgsmulighet, til en firmapost der område eller bransje er fylt ut, kan disse salgsmulighetene kategoriseres på grunnlag av disse verdiene.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om firma	
Firmanavn	Navnet på firmaet. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Sted	Typen av fasilitet som drives av firmaet på dette stedet, for eksempel Hovedkontor.
Overordnet firma	Selskapet som firmaet er underordnet.
Web-område	URL-adresse for firmaet.
Salgsopplysninger for firma	
Firmatype	<p>Firmaets forbindelse til ditt selskap, for eksempel Prospekt, Kunde, Partner eller Konkurrent.</p> <p>Merknad: Firmaer som er definert som en partner eller konkurrent, vises i listene <i>Alle konkurrentfirmaer</i> og <i>Alle partnerfirmaer</i> som er tilgjengelige på hjemmesiden for firma.</p> <p>De er også inkludert i listen over firmaer som du kan koble til andre firmaer eller salgsmuligheter på firma- eller salgsmulighetsdetaljsiden. Der kan du definere den eksakte rollen som firmaet spiller, for eksempel Videreselger, Leverandør eller Partner, og spore partner- og konkurrentopplysninger for hvert firma og hver salgsmulighet.</p>
Prioritet	Prioriteten for firmaet, for eksempel Høy, Middels eller Lav.
Bransje	<p>Typen forretningsdrift som firmaet driver, for eksempel Produksjon, Høyteknologi, Finanstjenester, Detaljhandel, Bilindustri, Legemidler, Telekommunikasjon, Energi, Tjenester eller Annet.</p> <p>Hvis du vil vise rapportopplysninger, for eksempel salgsmuligheter, etter bransje, velger du en bransje for firmaet, og kobler deretter salgsmulighetsposten til</p>

Felt	Beskrivelse
	firmaet.
Offentlig aksjeselskap	Angir at firmaet er et offentlig eid selskap.
Område	Regionen som firmaet hører inn under i ditt selskap. Hvis du vil vise rapportopplysninger, for eksempel salgsmuligheter, etter områder, velger du et område for firmaet, og kobler deretter salgsmulighetsposten til firmaet.
Status	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Siste besøksdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Helsebransjenummer. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Påvirkningstype	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøksfrekvens	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kildekampanje	Kampanjen som genererte firmaet. Hvis firmaet er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis firmaet er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.
Årlige inntekter	Selskapets årlige inntektsbeløp.
Markedssegment	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotensial	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Inntekt hittil i år	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedsandel	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referanse	Angir at firmaet kan brukes som en referanse som potensielle kunder eller selgere kan kontakte.
Referanse per	Datoen da firmaet blir en referanse.
Firmapartner	Angir at dette firmaet er en partner.
Antall leger	Antall leger som arbeider i en helseinstitusjon, for eksempel et sykehus eller en klinikk. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Felt	Beskrivelse
Tilleggsopplysninger	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	<p>Når du velger et land, fastsettes etikettene for de øvrige adressefeltene, i henhold til det aktuelle landets adresseregler. Du vil kanskje se at skjermen oppdateres slik at feltnavnene kan justeres.</p> <p>Hvis du legger til en kontaktperson og kobler den til dette firmaet, overføres faktureringsadressen for firmaet til området Firmaadresse for denne kontaktpersonen.</p> <p>MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er faktura- og forsendelsesadresser skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se Adresser.</p>
Eier	<p>Alias for eieren av firmaposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du skal tilordne eierskap for en firmapost på nytt, må du ha tilgangsnivåinnstillingen Lese/redigere for posten.</p> <p>MERKNAD: Hvis gruppeeierskap er aktivert for selskapet, endres gruppeteammedlemmene automatisk hvis den nye eieren av firmaet er medlem av en annen gruppe.</p> <p>Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører.</p> <p>Du kan dele firmaposter med andre brukere via siden Firmateam. Hvis du vil ha opplysninger om deling av poster med andre brukere, se Dele poster (team) (på side 94).</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Tilordne firma på nytt	<p>Angir at firmaet skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet og selskapsadministratoren har definert tilordningsregler for firmaer, vil tilordningsstyreren i Oracle CRM On Demand behandle firmaet på nytt og tilordne det i henhold til reglene. Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p> <p>MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Når det gjelder firmaer, påvirkes behandlingstiden også av antall teammedlemmer og antall kontaktpersoner og</p>

Felt	Beskrivelse
	salgsmuligheter som er knyttet til posten. Navnet på eieren endres når posten tilordnes på nytt.
Salgsdistrikt	Salgsdistriktet som dette firmaet tilhører.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om firmaet. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Håndtere firmaer](#) (på side 195)

Kontaktpersoner

Bruk kontaktpersonsidene til å opprette, oppdatere og spore kontaktpersoner. *Kontaktpersoner* er enkeltpersoner som ditt selskap har en nåværende eller mulig fremtidig forretningsforbindelse til. Disse personene kan være ansatte i andre selskaper, uavhengige konsulenter, leverandører eller personlig bekjente. En kontaktperson er vanligvis knyttet til et firma, og en firmapost inneholder ofte koblinger til opplysninger om flere ulike kontaktpersoner i et selskap.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition er en kontaktperson ofte definert som en klient med tanke på funksjonalitet som bare gjelder for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. En kontaktperson kan defineres som en klient for å indikere at dette er en kontaktperson som selskapet har et langsiktig forhold til, slik at du kan følge med på endringer i klientens situasjon og identifisere muligheter for å krysselge flere produkter til klienten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Håndtere kontaktpersoner](#) (på side 217)

Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner

Hjemmesiden for kontaktpersoner er startpunktet for all kontaktpersonhåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kontaktpersoner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en kontaktperson

Du kan opprette en kontaktperson ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Kontaktpersonfelt](#) (på side 228).

Arbeide med kontaktpersonlister

Området Lister over kontaktpersoner inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kontaktpersoner.

Kontaktpersonliste	Filtre
Alle kontaktpersoner	Ingen filtre er tilgjengelige. Denne listen inneholder alle poster som er synlige for deg, uansett eier.
Alle kundekontaktpersoner	Kontaktpersoner der verdien i feltet Type er Kunde
Mine kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier
Mine nylig opprettede kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato
Mine nylig endrede kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato
Nylig opprettede kontaktpersoner	Alle kontaktpersoner, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede kontaktpersoner	Alle kontaktpersoner, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste kontaktpersoner

Området Mine nylig viste kontaktpersoner inneholder de seneste kontaktpersonene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Arbeide med kontaktpersonoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til kontaktperson inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten,

for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kontaktpersonen som oppgaven er knyttet til, klikker du på kontaktpersonnavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Bruke rapporter til å analysere kontaktpersoner

Hjemmesiden for kontaktpersoner kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Kontaktpersonanalyse etter firma, som viser kontaktpersoner etter firmakriterier, for eksempel område, delstat/provins eller bransje. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Kontaktpersonanalyse etter firma, se [Analysere kontaktpersoner](#) (på side 226).

Legge til områder på hjemmesiden for kontaktpersoner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kontaktpersoner, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kontaktpersoner.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kontaktpersoner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kontaktpersoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere kontaktpersoner

Kontaktpersonhåndtering består av følgende oppgaver:

- [Importere kontaktpersoner](#) (på side 218)
- [Koble kontaktpersoner til flere firmaer](#) (på side 222)
- [Spore forbindelser mellom kontaktpersoner](#) (på side 223)
- [Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner](#) (på side 203)
- [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 224)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Legge til henvisninger](#) (på side 225)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore kontaktpersoninteresser](#) (på side 225)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Analysere kontaktpersoner](#) (på side 226)

- [Spore de beste besøkstidene](#) (på side 226)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 227)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Bruke vurderingsskript](#) (på side 111)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Importere kontaktpersoner

En ikke-administrator kan importere opptil 2000 kontaktpersoner om gangen fra en kommadelt fil (*.csv) til bruk i Oracle CRM On Demand.

Når du importerer kontaktpersoner, angir du hvordan du vil at duplikatposter skal håndteres i Oracle CRM On Demand.

Flere verktøy er tilgjengelige på siden Import- og eksportverktøy, som utfyller import- og eksportfunksjonene i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se Importassistent.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand.
- **Oracle Web Services.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se Integrering av Web-tjenester.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se 1089184.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support. Hvis du vil ha flere opplysninger om import og eksport i Oracle CRM On Demand, se Import- og eksportverktøy.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan importere opptil 30 000 kontaktpersonposter om gangen, med en maksimal filstørrelse på 20 MB.

Før du begynner. Hvis flere ansatte i selskapet importerer kontaktpersoner, bør importarbeidet koordineres for å få minst mulig postduplisering. Du må også klargjøre filen for import slik at du får med deg alle dataene i filen.

ADVARSEL: Du kan ikke angre import av poster eller utføre en massesletting av poster. Du bør derfor testkjøre importprosedyren med en fil på 5-10 poster slik at du ikke trenger å foreta dataopprydding etterpå. Hvis selskapet importerer et stort antall poster, bør du ta et kurs i dataimport. Du finner opplysninger om opplæringsressurser ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Slik importerer du kontaktpersoner

- 1 Klikk på fanen Kontaktpersoner.
- 2 Klikk på Importer på tittellinjen på siden Nylig endrede kontaktpersoner.

MERKNAD: Hvis området Nylig endrede kontaktpersoner ikke er synlig på hjemmesiden for kontaktpersoner, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Nylig endrede kontaktpersoner i sideoppsettet.
- 3 Klikk på Importer kontaktpersonene i området Personlige import- og eksportverktøy på siden Data- og integreringsverktøy.

Dette starter importassistenten.
- 4 I trinn 1 i importassistenten:
 - a Velg hvordan importassistenten skal identifisere samsvarende poster.

Importassistenten bruker en ekstern unik ID. Dette er et felt for unik ekstern ID som importeres fra et annet system. Importassistenten bruker også forhåndsdefinerte felt i Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan dupliserte poster defineres, se Om postduplikater og eksterne ID-er.

- b** Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den finner en duplisert unik postidentifikator i Oracle CRM On Demand. Du kan velge å ikke importere dupliserte poster, overskrive eksisterende poster eller opprette flere poster.
- c** Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den unike postidentifikatoren for den importerte posten ikke samsvarer med en eksisterende post i Oracle CRM On Demand.
MERKNAD: Hvis du velger Overskriv poster og Ikke opprett ny post i det forrige valget, vil posten bli oppdatert.
- d** Angi om importassistenten skal opprette en ny post for manglende tilknytninger (relaterte poster) i datafilen.
- e** Velg dato-/klokkeslettformatet som er brukt i CSV-filen.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se Retningslinjer for felttype for dataimport.
- f** Kontroller at vesteuropeisk filkoding er valgt.
MERKNAD: Du må ikke endre dette med mindre du er sikker på at en annen kodingsmetode er brukt. Standardmetoden, vesteuropeisk, gjelder for de fleste kodingssystemer i Europa og Nord-Amerika.
- g** Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: Komma eller semikolon.
- h** Velg hva som skal logges i Oracle CRM On Demand, på menyen Feillogging: Alle meldinger, feil og advarsler eller bare feil.
- i** Velg CSV-filen som inneholder dataene du vil importere.

5 I trinn 2 i importassistenten:

- a** Følg om nødvendig instruksjonene for validering av filen.
- b** Velg eventuelt en tilgjengelig felttilordningsfil.

Felttilordningsfiler (*.map) inneholder koblingen av felt i CSV-filen mot eksisterende Oracle CRM On Demand-felt. Når du har utført en import, får du tilsendt en e-post fra systemet som inneholder MAP-filen med det seneste tilordningsskjemaet. Lagre denne på datamaskinen slik at du kan bruke den på nytt ved senere importer.

6 I trinn 3 i importassistenten: Tilordne feltene i filen til Oracle CRM On Demand-felt. Du må minst tilordne alle obligatoriske felt til kolonneoverskriftene i CSV-filen.

I importassistenten vises kolonneoverskriftene fra CSV-importfilen ved siden av en liste med alle feltene i dette området i Oracle CRM On Demand, inkludert egendefinerte felt som du har lagt til.

Hvis adressefeltet du trenger, ikke vises i rullegardinlisten, velger du det tilsvarende feltet fra denne tabellen.

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet

Velg dette feltet i rullegardinlisten

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2
Etasje Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	Poststed
Colonia/område CEDEX-kode Adresse 4 URB Kommune	Postboks/sorteringskode
MEX: Delstat BRA: Delstat Herred Del av salgsdistrikt Øy Prefektur Område Emirat Oblast	Provins
Øykode Boite Postale Codigo Postal	Postnummer

Hvis du har valgt en MAP-fil, må du kontrollere at feltene tilordnes på riktig måte. Egendefinerte felt som er opprettet etter at du kjørte den forrige importen, må kanskje tilordnes.

Hvis du vil ha opplysninger om eksterne ID-er, se Om postduplikater og eksterne ID-er.

ADVARSEL: Hvis du har valgt feil fil for import, klikker du på Avbryt for å endre valgene. Hvis du bruker knappen Tilbake på dette tidspunktet, tømmes ikke hurtigbufferen. Derfor vises importfilen du opprinnelig valgte, i feltilordningstrinnet.

ADVARSEL: Ekstern unik ID og Ekstern ID for leder er nøkkelfelt som brukes til å knytte kontaktpersoner til de tilhørende lederpostene. Hvis disse feltene ikke er tilordnet, knyttes lederposten til kontaktpersoner ved hjelp av feltene Navn på kontaktperson og Leder. Når du bruker feltene Navn på kontaktperson og Leder til å opprette denne tilknytningen, vil datafilpostene bli underlagt en strengere avhengighetssortering.

- 7** I trinn 4 i importassistenten: Følg om nødvendig instruksjonene på skjermen.
- 8** I trinn 5 i importassistenten: Klikk på Fullfør.

Slik viser du køen for importforespørsler

- 1 Klikk på fanen Kontaktpersoner.
- 2 Klikk på knappen Importer på tittellinjen på siden Nylig endrede kontaktpersoner.
- 3 Klikk på koblingen Importforespørselskø på siden Data- og integreringsverktøy.

Siden Importforespørselskø vises med opplysninger om forespørsler, inkludert anslått fullføringstidspunkt.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importstatusen.

Status	Beskrivelse
Fullført	Importen er fullført uten feil under import.
Fullført med feil	Importen er fullført, men det var noen feil ved enkelte av postene.
Mislykket	Importen er fullført, men ingen av postene ble importert.
Feil	Importen ble ikke fullført fordi det oppstod en feil.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importpostopplysningene.

Importpostopplysninger	Beskrivelse
Antall sendt	Antall poster som inngår i CSV-filen.
Antall behandlet	Antall poster som importmotoren har behandlet. Dette feltet behandles hvert 20. sekund, eller i henhold til en systemprosess.
Antall importert	Antall poster som er importert uten problemer.
Antall delvis importert	Antall poster som er importert. Ikke alle poster ble importert.
Antall ikke importert	Antall poster som ikke ble importert i det hele tatt.

Koble kontaktpersoner til flere firmaer

Du kan koble en kontaktperson til mer enn ett firma. Hvis du vil gjøre dette, må du ha en rolle og et oppsett som er konfigurert som følger:

- Selskapsadministratoren må inkludere rettigheten Håndter tilgang til utvidet forbindelse for kontaktperson og firma i din brukerrolle.
- Sideoppsettet for kontaktpersondetaljer må inkludere firmarelaterte opplysninger. Hvis du vil ha opplysninger om endring av sideoppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).

Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69).

Spore forbindelser mellom kontaktpersoner

Hvis du vil spore forbindelser mellom kontaktpersoner, lagrer du opplysningene på sidene for kontaktpersonforbindelser. Du kan for eksempel spore innflytelsesrike forbindelser, for eksempel personlige forbindelser, forretningsforbindelser og markedsledere for en kontaktperson.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble kontaktpersonen som du vil spore forbindelser for, til denne kontaktpersonposten. (Du kan koble så mange kontaktpersoner som ønskelig.) Deretter definerer du forbindelsen og legger inn eventuelle andre opplysninger.

MERKNAD: Funksjonen for sporing av forbindelser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte felt for å lagre tilleggsopplysninger om kontaktpersonforbindelser og legge til disse egendefinerte feltene i sideoppsettet for redigering av kontaktpersonforbindelse. Deretter kan brukere som har tilgang til kontaktpersonforbindelsesposter, vise og oppdatere opplysningene i de egendefinerte feltene.

Før du begynner. Opprett en kontaktpersonpost for hver person du vil koble til kontaktpersonen.

Slik sporer du forbindelser mellom kontaktpersoner

- 1 Velg kontaktpersonen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned til området Forbindelser for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble en kontaktperson, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger i raden for den eksisterende kontaktpersonforbindelsen.

- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forbindelse for kontaktperson.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen felt for sporing av forbindelser mellom kontaktpersoner.

Felt	Kommentarer
Relatert kontaktperson	Klikk på oppslagsikonet, og velg kontaktpersonen hvis forbindelser og opplysninger du vil spore. Dette er et obligatorisk felt.

Felt	Kommentarer
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom kontaktpersonene. Dette er et obligatorisk felt. Standardverdiene er Ingen spesifisert, Barn, Advokat, Ektefelle, Regnskapsfører, Assistent, Investor, Bankmann, Bodde sammen med, Underordnet, Overordnet, Kjent medarbeider, Konkurrent, Slektning og Agent. Selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom kontaktpersonene. Dette er et obligatorisk felt. Standardverdiene er Ingen spesifisert, Barn, Advokat, Ektefelle, Regnskapsfører, Assistent, Investor, Bankmann, Bodde sammen med, Underordnet, Overordnet, Kjent medarbeider, Konkurrent, Slektning og Agent. Selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.
Startdato	Standardverdien er dagens dato. Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for forbindelsen mellom kontaktpersonene.
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for forbindelsen mellom kontaktpersonene.

Spore inntekt basert på kontaktpersoner

Du kan spore inntektsopplysninger for hver enkelt kontaktperson, og selskapet kan dermed basere sine prognoser på kontaktpersoninntekt. Hvis du vil gjøre dette, legger du til inntektsposter i kontaktpersoner.

MERKNAD: Funksjonen for sporing av inntekt er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

Hvis du legger til inntektsposter i kontaktpersoner, kan du gjøre følgende:

- Spore produkter, produktkategorier eller prognostiserte inntekter for hver kontaktperson
- Basere selskapets prognoser på kontaktpersoninntekt

Hvis selskapet baserer sine prognoser på kontaktpersoner, inkluderes bare poster som oppfyller disse kriteriene, i prognosen:

- Inntektsposten for kontaktpersonen må ha statusen Åpen, Venter eller Lukket.
- Det må være merket av i feltet Prognose i inntektsposten for kontaktpersonen.
- Inntektsposten kan ikke kobles til en salgsmulighet.

Før du begynner. Selskapet må informere deg om prognosemetoden som skal brukes. Selskaper kan prognostisere inntekt for ett av følgende: Salgsmulighet, salgsmulighetsprodukt, firma, kontaktpersoninntekt eller produktmengde. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må fylle ut når du legger til inntektsposter i kontaktpersoner.

Slik legger du til inntekt i kontaktpersoner

- 1 Velg kontaktpersonen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster \(på side 44\)](#).
- 2 Rull ned til området Inntekter på kontaktpersondetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble en inntektspost, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere inntektsopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende inntektsposten.
- 3 Fyll ut inntektsfeltene på siden Rediger inntekt. Se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 209).
MERKNAD: Hvis selskapet ikke bruker kontaktpersoninntekt i sine prognoser, er det best å la avmerkingsboksen Prognose på siden Inntekt stå tom.
- 4 Lagre posten.

Legge til henvisninger

Du kan legge til henvisninger i en kontaktpersonpost. Når du oppretter en ny henvisning, lagres posten som en ny kundeemnepost.

MERKNAD: Funksjonen for henvisninger er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

Slik legger du til en henvisning

- 1 Velg kontaktpersonen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Henvisning på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger henvisning.
- 4 Lagre posten.
Standardstatusen for den nye henvisningen er Kvalifiserende.

Spore kontaktpersoninteresser

Du kan spore produkter, tjenester eller hobbyer som en kontaktperson er interessert i, for eksempel aksjefond eller golf.

MERKNAD: Funksjonen for kontaktpersoninteresser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

Slik sporer du kontaktpersoninteresser

- 1 Velg kontaktpersonen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Interesser for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Legg til.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Interesser for kontaktperson.
- 4 Lagre posten.

Analysere kontaktpersoner

I området Kontaktpersonanalyse etter firma på hjemmesiden for kontaktpersoner vises et diagram som gjør det mulig for brukerne å analysere totalt antall kontaktpersoner på grunnlag av firmakriterier, for eksempel Område, Delstat/provins eller Bransje. Basert på disse opplysningene kan brukerne se kontaktpersonfordelingen og påvise områder med potensial eller svakheter.

I dette området på hjemmesiden for kontaktpersoner kan du plassere musepekeren på diagrammet for å vise relevante opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlisten for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Spore de beste besøktidene

Hvis du vil registrere og spore det beste tidspunktet for å besøke en kontaktperson (vanligvis en lege eller en annen helsetjenesteleverandør), bruker du fremgangsmåten nedenfor for å legge til den beste besøktiden. Ved å opprette denne posten kan du spore når en kontaktperson er tilgjengelig på et bestemt sted.

MERKNAD: Hvis du ikke ser området Beste tidspunkt på kontaktpersondetaljsiden, må du legge til området som beskrevet i [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691) eller kontakte selskapsadministratoren. Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Slik sporer du den beste besøktiden

- 1 Rull til området Beste tidspunkt på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Dag	Den planlagte dagen for besøket, for eksempel mandag. Bruk plukklisten til å velge en dag. (Obligatorisk)
Starttidspunkt	Det planlagte starttidspunktet for besøket, for eksempel 11:00. (Obligatorisk)
Sluttidspunkt	Det planlagte sluttidspunktet for besøket, for eksempel 13:00. (Obligatorisk)

Felt	Beskrivelse
Kommentarer	En beskrivelse av besøket.
Gateadresse	Kontaktpersonens gateadresse. Bruk oppslagsvelgeren til å velge adressen. (Obligatorisk)

- 3 Lagre posten.

Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner

En lisens for å drive legepraksis brukes til å validere signaturer for prøver som overleveres av en selger (for eksempel en legemiddelkonsulent) til en kontaktperson (for eksempel en lege). En lege må ha en gyldig lisens for delstaten der vedkommende driver sin medisinske praksis. En *post for delstatslisens for kontaktperson* inneholder lisensopplysningene for kontaktpersonen, vanligvis en lege.

Følg fremgangsmåten nedenfor hvis du vil legge til en delstatslisenspost for en kontaktperson.

MERKNAD: Hvis du ikke ser området *Delstatslisens for kontaktperson* på kontaktpersondetaljsiden, må du legge til dette området for relaterte elementer som beskrevet i *Tilpasse oppsett for relaterte elementer* eller kontakte selskapsadministratoren. Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Slik legger du til en delstatslisens for en kontaktperson

- 1 Rull til området *Delstatslisens for kontaktperson* på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på *Ny*.
- 2 Fyll ut feltene i tabellen nedenfor, og lagre posten.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson	Kontaktpersonen for denne delstatslisensposten, vanligvis en lege eller farmasøyt. Bruk bokvelgeren til å velge en kontaktperson.
Lisensnummer	Lisensnummeret for kontaktpersonen, for eksempel PS4231732. (Obligatorisk.)
Delstat	Delstaten eller rettsområdet i USA som er knyttet til lisensnummeret. Bruk plukklisen til å velge en delstat, for eksempel <i>NJ</i> for New Jersey. MERKNAD: Dette feltet er ikke obligatorisk for rettsområder utenfor USA.
Utløpsdato	Datoen da lisensen utløper (MM/DD/ÅÅÅÅ), for eksempel 10/31/2010. Klikk på kalenderikonet for å velge utløpsdatoen.
Status	Statusen for lisensen (Aktiv eller Inaktiv). Velg en status i plukklisen.

Kontaktpersonfelt

Bruk siden Rediger kontaktperson til å legge til en kontaktperson eller oppdatere detaljer for en eksisterende kontaktperson. På siden Rediger kontaktperson vises hele settet med felt for en kontaktperson.

TIPS: Du kan også redigere kontaktpersonopplysninger på kontaktpersonlistesiden og på kontaktpersondetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kontaktperson	
Firma	Firma som kontaktpersonen er koblet til. MERKNAD: Det er mulig å koble en kontaktperson til mer enn ett firma. Se Koble kontaktpersoner til flere firmaer (på side 222) hvis du vil ha flere opplysninger.
Godta	Brukes i USA og Europa for å angi at en kunde uttrykkelig har valgt å delta i enten informasjonsdeling eller markedsføringskommunikasjon.
Avslå	Brukes i USA og Europa for å angi at en kunde uttrykkelig har valgt å <i>ikke</i> tillate at kundeopplysninger deles eller har valgt å ikke motta markedsføringskommunikasjon.
Detaljopplysninger om kontaktperson	
Kontaktpersontype	Kontaktpersontypen, for eksempel Prospekt, Kvalifisert kundeemne, Kunde, Partner, Klient eller Konkurrent. Verdien Klient finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. MERKNAD: Hvis du velger verdien Klient i dette feltet, settes dagens dato automatisk inn i feltet Klient siden dato.
Avdeling	Navnet på kontaktpersonens avdeling.
Leder	Navnet på kontaktpersonens leder.
Kilde for kundeemne	Kundeemnekilde for kontaktpersonen, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Web-område eller Annet.
Kildekampanje	Kampanjen som genererte kontaktpersonen. Hvis kontaktpersonen er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis kontaktpersonen er opprettet av en bruker, kan brukeren angi

Felt	Beskrivelse
	opplysningene i dette feltet.
Navn på assistent	Navnet på kontaktpersonens assistent.
Telefonnummer til assistent	Telefonnummeret til kontaktpersonens assistent.
Privat	Angir at kontaktpersonen er privat og ikke synlig for andre brukere.
Aldri e-post	Angir at kontaktpersonen ikke ønsker å motta e-post.
Grad	Standardverdier er PhD, M.D., D.O., MBA, Sykepleier, R.T., Registrert apoteker, Master of Science, Tannlege, Registreringsnummer og Master of Public Health. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotensial	Standardverdiene er Høy, Middels og Lav. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøksfrekvens	Standardverdiene er Ingen besøk, 1-2 ganger/år, 3-4 ganger/år og > 5 ganger/år. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Salg hittil i år	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Standardverdiene er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Siste besøksdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Beste tidspunkt for besøk	Angir når på dagen det er lettest å få tak i en kontaktperson. Standardverdiene er Tidlig ettermiddag, Tidlig morgen, Kveld, Sen ettermiddag, Formiddag og Lørdag. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tilleggsopplysninger	
Firmaadressefelt	Primæradresse. Hentes fra firmaet som er koblet til kontaktpersonen. Skrivebeskyttet.
Kontaktpersonadressefelt	Alternativ adresse for kontaktpersonen. MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er kontaktpersonadressene skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Andre brukere i selskapet kan vise de delte adressedataene for private kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se Adresser .

Felt	Beskrivelse
Eier	<p>Alias for eieren av kontaktpersonposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører.</p> <p>Du kan dele kontaktpersonposter med andre brukere via sidene for kontaktpersonteam eller firmateam. Hvis du vil ha opplysninger om deling av poster med andre brukere, se Dele poster (team) (på side 94).</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kontaktpersonen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Tilgjengelig område	
Gjeldende investeringsblanding	Standardverdiene er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Mål	Standardverdiene er Kapitalbevaring, Inntekt, Inntekt/vekst, Balansert, Vekst, Aggressiv vekst og Internasjonal spredning. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfaringsnivå	Standardverdiene er Ingen, Begrenset, God og Omfattende. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risikoprofil	Standardverdiene er Konservativ, Moderat og Aggressiv. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Primært mål	Standardverdiene er Spareplan for barns utdanning, Sparer til høyere utdanning, Nytt bosted, Økende velstand, Eiendomsplanlegging, Bevarer mine aktiva og Pensjonering. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livshendelse	Standardverdiene er Ekteskap, Barnefødsel, Pensjonering, Skilsmisse og Annet. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorisont	Standardverdiene er Kortsiktig, Mellomlangsigtig og Langsigtig. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Felt	Beskrivelse
Nivå	Standardverdiene er Gull, Sølv, Bronse, 100 på topp, Topp, Middels og Lav. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total gjeld	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total nettoverdi	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inntekt	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Aktiva totalt	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sum utgifter	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kredittverdighet	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sivilstand	Standardverdiene er Enslig, Skilt, Gift, Partner, Separert, Enke/enkemann og Enkemann. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eie eller leie	Standardverdiene er Eie og Leie. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Verdi for bopel	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skattekasse	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunde-ID	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kjønn	Standardverdiene er F og M. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstendig næringsdrivende	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klient siden dato	Dagens dato settes inn automatisk når Klient angis som kontaktpersontype. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist av	Personen som har henvist kontaktpersonen. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalifiseringsdato	Dagens dato settes inn automatisk når klienten kvalifiseres. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktpersonens status. Standardverdiene er Aktiv, Stille registrert eller Inaktiv registrert. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Yrke	Klientens yrke. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Salgsmuligheter

Bruk salgsmulighetssidene til å opprette, oppdatere og spore salgsmuligheter. *Salgsmuligheter* er potensielle salgavtaler som på et senere tidspunkt kan bli inkludert i inntektsprognoser.

Du kan opprette en salgsmulighet ved å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet, eller du kan opprette en ny salgsmulighet for et eksisterende firma eller en eksisterende kontaktperson.

Salgsmulighetsposter er til hjelp i håndteringen av forventet salg når du arbeider med å generere avtaler. Alle salgsmulighetsopplysninger er samlet på ett sted, og er koblet til beslektede kundeemne-, kontaktperson- og firmaopplysninger. Disse dataene gir deg et fullstendig bilde av den aktuelle salgsmuligheten og kunden.

Om salgsmuligheter og prognoser

En *salgsmulighet* er en potensielt inntektsbringende transaksjon som kan inkluderes i en salgsprognose når den har nådd et bestemt punkt i salgsprosessen. Hvis en salgsmulighetspost eller produktinntektspost skal bli vurdert for innlemmelse i en prognose, må posten ha en lukkingsdato innenfor prognoseperioden og være eid av en prognosedeltaker. Prognoseperioder og -deltakere fastsettes som en del av prognosedefinisjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om prognoser, se [Prognoser](#) (på side 252).

Tips for håndtering av salgsmulighetsposter

Oppdatering av salgsmulighetsopplysninger mens du arbeider for å generere en avtale, gir grunnlag for klar teamkommunikasjon og sikrer nøyaktige prognoser og rapporter. Det er særskilt viktig å holde enkelte felt på salgsmulighetsdetaljsiden oppdatert:

- Feltene Inntekt, Lukkingsdato og Salgsfase er kritiske for sporing av historikk for forventede ordrer, og brukes til trendanalyser og prognoser.
- Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, merker du av i boksen Prognose i en salgsmulighetspost for å legge til salgsmuligheten i prognostisert inntekt på riktig tidspunkt i salgsprosessen. Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, merker du av i boksen Prognose i de koblede produktene i stedet.

Salgsfaser

Alle salgsprosesser består av bestemte faser. Hver salgsfase har visse aktiviteter og leveranser, eller oppgaver som må utføres før salgsmuligheten videreføres til neste salgsfase. Når du arbeider med en salgsmulighet, evaluerer du den mot klart definerte kriterier for hver fase i selskapets salgssyklus.

- Oppdater feltet Salgsfase i salgsmulighetsposten etter hvert som kriteriene oppfylles.
- Feltet Sannsynlighetsprosent i salgsmulighetsposten viser som standard en verdi som er relatert til den valgte salgsfasen for salgsmuligheten. Du kan om nødvendig endre denne verdien for å gi et bedre bilde av den aktuelle salgsmuligheten når den er i denne salgsfasen. Når salgsfasen endres, oppdateres imidlertid verdien i feltet Sannsynlighetsprosent automatisk til standard sannsynlighetsverdi for den nye salgsfasen, med mindre funksjonen Masseoppdatering brukes til å endre salgsfasen. Hvis du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere poster, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent i postene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen.

- Feltet Forventet inntekt inneholder en valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent. Dette tallet brukes til prognoser.
- Oppdater feltet Neste trinn for å gjenspeile kriteriene for den neste fasen i salgssyklusen.

MERKNAD: Når du søker etter salgsmuligheter etter salgsfase, tilbyr Oracle CRM On Demand alle de tilgjengelige valgene for salgsfaseverdiene, uavhengig av om salgsfasen gjelder for rollen din. Hvis du får tilgang til en salgsmulighet som er knyttet til en salgsfase som ikke er tilgjengelige for rollen din, kan du søke etter salgsmulighetsposten. I et slikt scenario kan du angi en salgsfase i søkekriteriene som er unik for den aktuelle salgsmulighetsposten, selv om salgsfaseverdiene kanskje ikke er tilgjengelige for rollen din.

Prognoser

Når prognoser genereres i Oracle CRM On Demand, bestemmes det hvilke poster, felt og data som skal inkluderes i henhold til den aktuelle prognosemetoden. Hvis visse betingelser er oppfylt, inkluderes disse postene i prognosene:

- **Lukkingsdato.** Oracle CRM On Demand kontrollerer at lukkingsdatoen for salgsmulighetsposten eller produktinntektsposten ligger innenfor prognoseperioden.
 - Hvis selskapets prognoser er basert på salgsmulighetsinntekt, må salgsmulighetsposten (enten alene eller koblet til produkter) ha en lukkingsdato som ligger innenfor prognoseperioden.
 - Hvis selskapets prognoser er basert på produktinntekt, må produktinntektsposten ha en lukkingsdato som ligger innenfor prognoseperioden.
- **Forventet inntekt.** Prognosedataene for forventet inntekt i Oracle CRM On Demand beregnes som følger: Summen for feltene for forventet inntekt i enten salgsmulighets - eller produktinntektspostene beregnes, og totalsummen vises i feltet Forventet inntekt i prognoseposten.

MERKNAD: Hvis forventet inntekt for salgsmulighet skal gi et nøyaktig bilde av forventet inntekt basert på salgsmulighetsprodukter, må brukeren klikke på knappen Oppdater summen for salgsmulighet. Denne funksjonaliteten er bare tilgjengelig hvis valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt er aktivert i selskapsprofilen. Funksjonaliteten sikrer at sannsynlighetsprosenten (registrert i feltet Sannsynlighetsprosent) for hver produktinntektspost tas med som en del av beregningen.
- **Forventede ordrer.** Prognosedataene for forventede ordrer i Oracle CRM On Demand beregnes som følger: Summen for inntektsfeltene i enten salgsmulighets - eller produktinntektspostene for alle potensielle avtaler i prognoseperioden, uansett status, beregnes, og totalsummen vises i feltet Forventede ordrer i prognoseposten.

MERKNAD: For gjentakende produktinntekter inkluderes bare inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, ikke den totale produktinntekten.
- **Prognose.** Data fra feltet Inntekt i poster der det er merket av for Prognose, hentes inn i Oracle CRM On Demand, og summen vises i feltet Prognose i prognoseposten:
 - Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, inkluderes salgsmulighetsposter der det er merket av i boksen Prognose.
 - Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, inkluderes produktinntektsposter der det er merket av i boksen Prognose.

MERKNAD: Flagget Prognose angir at det er stor sannsynlighet for at salgsmuligheten vil bli lukket. Når dette flagget er aktivert, inkluderes derfor den tilhørende inntekten i prognostiserte inntektssummer.

Flagget Prognose bestemmer ikke om en salgsmulighetspost eller produktinntektspost er en del av den samlede prognoseposten.

■ **Bokført inntekt.** Data fra feltet Inntekt i poster med salgsfasen Lukket/vunnet hentes inn i Oracle CRM On Demand, og summen vises i feltet Bokført inntekt i prognoseposten.

■ Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, inkluderes salgsmulighetsposter med en lukkingsdato som er innenfor prognoseperioden.

■ Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, inkluderes produktinntektsposter med en start-/lukkingsdato som er innenfor prognoseperioden.

MERKNAD: For gjentakende produktinntekter inkluderes bare inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, ikke den totale produktinntekten.

Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet

Hjemmesiden for salgsmulighet er startpunktet for all salgsmulighetshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for salgsmulighet. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en salgsmulighet

Du kan opprette en salgsmulighet ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste salgsmuligheter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Salgsmulighetsfelt](#) (på side 250).

Arbeide med salgsmulighetslister

Området Lister over salgsmuligheter inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for salgsmuligheter.

Salgsmulighetsliste	Filtre
Alle salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg
Alle lukkede salgsmuligheter	Salgsmuligheter der verdien i feltet Salgsfase er Lukket/vunnet
Alle store salgsmuligheter	Salgsmuligheter der inntekten er større enn 1 000 000
Nylig opprettede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg,

Salgsmulighetsliste	Filtre
	sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg, sortert etter endringsdato
Mine salgsmuligheter for prognose	Salgsmuligheter der det er merket av i boksen Prognose
Mine salgsmuligheter	Salgsmuligheter der navnet ditt finnes i feltet Eier
Mine beste salgsmuligheter	Salgsmuligheter som du eier, der feltet Prioritet har verdien Høy
Mine nylig opprettede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som du har opprettet, sortert etter opprettelsesdato
Mine nylig endrede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som du har endret, sortert etter opprettelsesdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste salgsmuligheter

Området Mine nylig viste salgsmuligheter inneholder de seneste salgsmulighetene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Arbeide med salgsmulighetsoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til salgsmulighet inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen eller prioriteten.

Oppgaveprioriteten, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise salgsmuligheten som oppgaven er knyttet til, klikker du på salgsmulighetsnavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

Bruke rapporter til å analysere forventede ordrer

Hjemmesiden for salgsmulighet kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Analyse av forventede ordrer for inneværende kvartal, som viser en kvartalsvis analyse av forventede ordrer i diagramformat. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Analyse av forventede ordrer for inneværende kvartal, se [Analyser forventede ordrer](#) (på side 244).

Legge til områder på hjemmesiden for salgsmulighet

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for salgsmulighet, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for salgsmulighet.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for salgsmulighet

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for salgsmulighet.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for salgsmulighet for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere salgsmuligheter

Salgsmulighetshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne salgsmuligheter på nytt](#) (på side 237)
- [Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter](#) (på side 238)
- [Få tilgang til salgsprosesstreneren](#) (på side 239)
- [Koble produkter til salgsmuligheter](#) (på side 240) (gir mulighet for sporing av produktinntekt)
- [Analyser forventede ordrer](#) (på side 244)
- [Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet](#) (på side 245)
- [Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter](#) (på side 245)
- [Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet](#) (på side 247)
- [Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer](#) (på side 248)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)

- [Bruke vurderingsskript](#) (på side 111)
- [Vise sporinger for poster](#) (på side 118)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Tilordne salgsmuligheter på nytt

Hvis tilgangsnivåene dine tillater det, kan du tilordne en salgsmulighet på nytt manuelt ved å endre eieren eller den primære egendefinerte boken i salgsmulighetsposten.

MERKNAD: Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren konfigurerer for posttypen Salgsmulighet, kan du tilordne en salgsmulighetspost til en eier eller til en primær egendefinert bok. Du kan imidlertid ikke tilordne en salgsmulighetspost til både en eier og en primær egendefinert bok. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og posttypen Salgsmulighet er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan du også tilordne en salgsmulighet på nytt til en ny eier ved å merke av for Tilordne salgsmulighet på nytt i forespørselen.

Slik tilordner du en salgsmulighet på nytt

- 1 Velg salgsmuligheten du vil tilordne på nytt.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for salgsmulighet.

- 3 Gjør ett av følgende på siden Rediger salgsmulighet:

- Klikk på oppslagsikonet i feltet Eier eller feltet Bok, og velg deretter en annen bruker eller bok i oppslagsvinduet.
- Merk av for Tilordne salgsmulighet på nytt for at tilordningsstyreren skal tilordne salgsmuligheten på nytt.

MERKNAD: Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

- 4 Lagre endringene.

MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning.

Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter

Det finnes områder i Oracle CRM On Demand der du kan spore opplysninger om partnere eller konkurrenter for salgsmuligheter. Du kan for eksempel spore hvilke selskaper (firmaer) du handler med for Salgsmulighet XYZ eller hvilke selskaper (firmaer) du konkurrerer med for Salgsmulighet XYZ.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble partner- eller konkurrentfirmaet til salgsmulighetsposten. (Du kan koble så mange partner- eller konkurrentfirmaer som ønskelig.) Legg deretter inn opplysninger om partneren eller konkurrenten på siden Rediger partner for salgsmulighet eller Rediger konkurrent for salgsmulighet, for eksempel om styrker og svakheter.

Før du begynner. Opprett en firmapost for hver partner eller konkurrent du vil koble til salgsmuligheten. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til poster, se [Opprette poster](#) (på side 40).

Slik sporer du partner- og konkurrentopplysninger for salgsmuligheter

1 Velg salgsmuligheten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull til området Partnere for salgsmulighet eller Konkurrenter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende partneren eller konkurrenten.

3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger partner for salgsmulighet eller Rediger konkurrent for salgsmulighet.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av partner- eller konkurrentopplysninger.

Felt	Kommentarer
Partner for salgsmulighet	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en partner for denne salgsmuligheten. Dette er et obligatorisk felt.
Konkurrent for salgsmulighet	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en konkurrent for denne salgsmuligheten. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom salgsmuligheten og dette firmaet. Dette er et obligatorisk felt.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen eller rollen. Dette er et obligatorisk felt.
Startdato	Bruk dette feltet til å registrere startdatoen for et partnerskap. Standardverdien er dagens dato. Dette er et obligatorisk felt.

Felt	Kommentarer
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for et partnerskap.
Primær kontaktperson	Nøkkelperson for partner eller konkurrent for denne salgsmuligheten.

- 4 Lagre posten.

Få tilgang til salgsprosesstreneren

I hver salgsfase for en salgsmulighet kan det være behov for å samle inn spesifikke opplysninger, i henhold til selskapets forretningspraksis. Til hjelp ved innhenting av data kan selskapsadministratoren definere oppfølgingsoppgaver, angi at bestemte opplysninger skal være obligatoriske og legge inn opplysninger som du kan se gjennom i hver fase av salgsprosessen.

Merknad: Et selskap kan definere ulike salgsprosesser (opplysninger om faser, sannsynligheter og trening) for ulike roller og ulike salgsmulighetstyper. Hvis for eksempel noen selgere selger produkter og andre selger tjenester, kan de kobles til forskjellige roller, og de vil dermed se ulike valg for salgsfaser og ulike retningslinjer i salgsprosesstreneren.

Slik får du tilgang til relaterte treneropplysninger for salgsfaser

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på knappen Trener på siden Detaljer om salgsmulighet.

- 3 Se gjennom siden Prosesstrener med opplysningene som selskapsadministratoren har definert, og oppdater salgsmulighetsposten i henhold til disse.

TIPS: Du kan skrive ut opplysningene ved å høyreklikke på siden Prosesstrener.

MERKNAD: Hvis du vil ha flere opplysninger, klikker du på Vis i raden for et vedlegg i området Nyttige ressurser.

- 4 Hvis du vil oppdatere salgsmuligheten, klikker du på Rediger og reviderer postopplysningene i samsvar med trenerinstruksjonene.

- 5 Lagre salgsmulighetsposten.

- 6 Når du oppdaterer feltet Salgsfase, blir du bedt om å fylle ut de obligatoriske feltene. Noen felt kan inneholde standardverdier, men du kan oppdatere disse.

- 7 Klikk på Lukk i vinduet Prosesstrener.

Hvis selskapsadministratoren har konfigurert dette, legges noen oppgaver til i denne salgsmuligheten og det koblede firmaet for denne salgsmuligheten når du lagrer posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere

Koble produkter til salgsmuligheter

Du kan koble produkter til salgsmuligheter for å:

- Spore hvilke produkter som tilhører salgsmuligheten
- Beregne salgsmulighetsinntekt basert på produktinntekt
- Basere selskapets prognoser på produktinntekt eller produktmengder

Du kan også koble et produkt til en salgsmulighet når du oppretter salgsmuligheten. Hvis selskapsadministratoren har aktivert knappen Lagre og legg til produkt på siden Rediger salgsmulighet, kan du klikke på knappen Lagre og legg til produkt for å lagre den nye salgsmulighetsposten og gå direkte til siden Rediger produktinntekt. Hvis du avbryter tilføyingen av produktinntektsposten i Oracle CRM On Demand, vises detaljsiden for den tidligere lagrede salgsmulighetsposten.

Før du begynner. Selskapet må informere deg om hvilken prognosemetode som skal brukes. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må velge når du kobler produkter til salgsmuligheter.

MERKNAD: Du klikker på knappen Oppdater summer for salgsmulighet for å beregne salgsmulighetsinntekten basert på produktinntekt. Beregningen som ligger til grunn for denne funksjonaliteten, varierer avhengig av om valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt er aktivert i selskapsprofilen.

Følgende betingelser gjelder for beregningen:

- Hvis valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt er aktivert, og du klikker på knappen Oppdater summer for salgsmulighet, oppdateres salgsmulighetsinntekt og salgsmulighetssannsynlighet basert på hvert av de koblede produktene. Derfor beregnes forventet inntekt på grunnlag av den gjennomsnittlige sannsynligheten for alle koblede produkter.
- Hvis valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt ikke er aktivert, og du klikker på knappen Oppdater summer for salgsmulighet, oppdateres salgsmulighetsinntekt basert på total produktinntekt for hvert av de koblede produktene. Verdien for salgsmulighetssannsynlighet oppdateres ikke, og derfor beregnes forventet inntekt på grunnlag av den eksisterende prosenten.

Hvis knappen Oppdater summer for salgsmulighet skal fungere riktig, må feltene Mengde og Inntekt på siden Rediger produktinntekt være synlige og utfylte. Selskapsadministratoren kan tilpasse sideoppsettet slik at disse feltene blir tilgjengelige.

Slik kobler du produkter til salgsmuligheter

- 1 Velg salgsmuligheten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned til området Produktinntekter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.

- Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende produktet.
 - 3 Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Lukningsdato på siden Rediger produktinntekt for salgsmulighet.
 - 4 Hvis produktet representerer gjentakende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentakende inntekt.
 - 5 Hvis selskapet prognostiserer inntekt basert på produktinntekt, og du vil inkludere denne produktinntektsposten i prognostiserte inntektssummer, prognostiserte mengder eller begge deler, merker du av i boksen Prognose.
- MERKNAD:** Hvis selskapet prognostiserer inntekt basert på salgsmuligheter, og ikke på produkter, er det best å ikke merke av i boksen Prognose i posten for produktinntekt for salgsmulighet.
- 6 Lagre posten.

Slik beregner du salgsmulighetsinntekt basert på koblet produktinntekt

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull til området Produktinntekter på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende produktet. Hvis innebygd redigering er aktivert, kan du redigere produktinntektsfeltene internt på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av felt i områder for relaterte opplysninger, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 76).
- 3 Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Start-/lukningsdato på siden Rediger produktinntekt for salgsmulighet.
- 4 Hvis produktet representerer gjentakende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentakende inntekt.
- 5 Lagre posten.
- 6 Klikk på Oppdater summen for salgsmulighet i området Produktinntekt for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden.
Total produktinntekt for hvert av de koblede produktene beregnes og vises i feltene Inntekt og Forventet inntekt for salgsmuligheten.

Slik baserer du selskapets prognoser på produktinntektsposter

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull til området Produktinntekter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.
 - Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på Rediger. Hvis innebygd redigering er aktivert, kan du redigere produktinntektsfeltene for salgsmuligheten internt på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av felt i områder for relaterte opplysninger, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 76).
- 3 Gjør følgende på siden Rediger produktinntekt for salgsmulighet:
 - a Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Start-/lukningsdato.
 - b Datoen i feltet Start-/lukningsdato må være innenfor prognoseperioden, og posteieren må være en prognosedeltaker.
 - c Merk av i boksen Prognose for å angi at disse postopplysningene skal være inkludert i prognoseinntektssummer.
 - d Hvis produktet representerer gjentakende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentakende inntekt.
- 4 Lagre posten.

MERKNAD: Hvis et produkt ikke blir solgt, kan du oppdatere den tilknyttede start-/lukningsdatoen og fjerne merket i boksen Prognose på siden Produktinntekt for det aktuelle produktet, og dermed forhindre at inntekten for produktet legges til i selskapets prognoser. Hvis ett av flere produkter som er koblet til salgsmuligheten, sperres, kan du fjerne produktet fra salgsmuligheten og opprette en ny salgsmulighet for dette produktet, og dermed forhindre at den tilhørende inntekten inkluderes i prognosen.

Felt for produktinntekt for salgsmulighet

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for produktinntekt. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

ADVARSEL: Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, kan opplysninger som registreres for produktinntekt, påvirke beregningene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Produktnavn	Du kan bare velge produkter som selskapsadministratoren har merket med Kan bestilles. Når du kobler et produkt til denne salgsmuligheten, kopieres disse feltene fra produktdefinisjonen: Produktkategori, Delnummer, Type, Status og Beskrivelse.
Mengde	Antall enheter som kunden bestiller. For et gjentakende produkt angir du mengden av produktet per gjentakende periode. Hvis du for eksempel sender 100 blekkpatroner hver måned, angir du 100 her.
Innkjøpspris	Produktpris.

Felt	Beskrivelse
Inntekt	Mengde multiplisert med innkjøpspris. Inntekten kan ikke overskrives. Dette feltet påvirker prognosene for salgsmulighetsprodukter.
Produktkategori	Kategori som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Delnummer	Nummer som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Type	Type som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Status	Status som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Begrenset til 250 tegn.
Opplysninger om gjentakende inntekt	
Start-/lukkingsdato	<p>Denne datoen overføres fra lukningsdatoen i salgsmuligheten. For en produktinntektsartikkel: Forventet lukningsdato. For et gjentakende produkt: Startdatoen. Hvis du har et gjentakende produkt med en lukningsdato som slutter på den siste dagen i måneden og en startdato midt i måneden, legger du til én post for full gjentakende pris og en annen post for fordelt ordre.</p> <p>Eksempel: Du begynner å levere papir til et selskap 15. mai. Deretter skal du sende papir til en verdi av NOK 5000 på slutten av hver måned frem til neste årsskifte.</p> <p>For ordren midt i måneden legger du til en produktpost med disse verdiene: Inntekt = NOK 2500 Mengde = 1</p> <p>For den gjentakende ordren legger du til en annen produktpost med disse verdiene: Inntekt = NOK 5000 Mengde = 1 Frekvens = Månedlig Antall perioder = 7 (fra og med juni til og med desember).</p>
Frekvens	<p>Frekvensen for et gjentakende produkt.</p> <p>Begrepet <i>annenhver uke</i> betyr én gang hver annen uke.</p> <p>Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Antall perioder.</p>
Antall perioder	<p>Antall perioder for den gjentakende produktinntekten. Gjentakende inntekt kan støtte maksimalt 260 perioder. Tidsrommet som omfattes av det totale antall perioder, varierer basert på frekvensen som er valgt (i feltet Frekvens). Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentakende inntekt, kan du spore inntekten i opptil fem år.</p> <p>MERKNAD: Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Frekvens.</p>
Salgsopplysninger	
Salgsfase	Skrivebeskyttet. Salgsfase som er overført fra salgsmuligheten.

Felt	Beskrivelse
Sannsynlighet	<p>Sannsynligheten for et vellykket utfall for produktsalget. Den innledende verdien i dette feltet er overført fra salgsfasen i salgsmuligheten. Du kan om nødvendig endre verdien slik at den gir et bedre bilde av det aktuelle produktet.</p> <p>Når salgsfasen endres, viser feltet Sannsynlighet i salgsmulighetsposten som standard verdien som er relatert til den nye salgsfasen, men verdien i feltet Sannsynlighet for produktet overskrives ikke.</p> <p>MERKNAD: Hvis funksjonen Masseoppdatering brukes til å endre salgsfasen for én eller flere salgsmuligheter, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent for salgsmulighetene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen.</p>
Forventet inntekt	En valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent.
Firma	Firma som er koblet til denne salgsmuligheten. Skrivebeskyttet.
Eier	<p>Person som er tilordnet til denne salgsmuligheten. Standardverdien er eieren av salgsmuligheten. Senere endringer av salgsmulighetseier gjenspeiles ikke i dette feltet.</p> <p>Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer, overføre en post til en annen eier eller slette posten. Men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i prognoser og i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).</p> <p>Hver post har bare én eier. Men salgsmulighetsposter kan deles med andre brukere på siden for salgsmulighetsteam eller firmateam. Hvis du vil ha instruksjoner, se Dele poster (team) (på side 94).</p>
Prognose	Angir at dette produktet skal inkluderes i prognosesummer.

Analysere forventede ordrer

I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Analyse av forventede ordrer for inneværende kvartal på hjemmesiden for salgsmulighet. Dette er en kvartalsvis analyse av forventede ordrer i diagramformat. Du kan bruke denne analysen som hjelp til å identifisere muligheter og utfordringer. I dette området på hjemmesiden for salgsmulighet kan du plassere musepekeren i diagrammet for å vise spesifikke opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlistene for å vise andre salgsmulighets- og inntektsanalyserapporter. Du kan for eksempel generere en analyse som viser antall salgsmuligheter etter område.

Du kan også gjøre følgende:

- Bruke denne analysen til å se hvor en avtale befinner seg i salgssyklusen, slik at du eventuelt kan utføre nødvendige handlinger.
- Filtrere etter gjennomsnittlig antall dager i fase for å se om og hvor en avtale har stoppet opp.
- Filtrere etter antall salgsmuligheter for å se hvor mange salgsmuligheter som befinner seg i hver fase i salgssyklusen.
- Vise en liste over avtalene i hver fase slik at du kan fokusere på områder der du må foreta deg noe.
- Gå til instrumentpanelet Forventede ordrer for å se det samlede resultatet i historiske og sammenlignende perspektiver.

Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet

Du kan opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet.

Merknad: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Før du begynner. I standardapplikasjonen vises ikke forespørselen om spesialpris for salgsmuligheten. Hvis du vil legge den til på salgsmulighetsdetaljsiden, må selskapsadministratoren gi skrivebeskyttet tilgang til de relaterte opplysningene for salgsmuligheter for din rolle. Du må deretter klikke på koblingen Rediger oppsett på salgsmulighetsdetaljsiden og legge til forespørselen om spesialpris som et område for relaterte opplysninger (se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 691)).

Slik oppretter du forespørselen om spesialpris for en salgsmulighet

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til de relaterte opplysningene for forespørselen om spesialpris på salgsmulighetsdetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på detaljsiden for produkt for spesialprising, og lagre posten.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Felt for produkt for spesialprising](#) (på side 419).

Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter

Du kan angi salgsmulighetshierarkier, for eksempel en salgsmulighet som har flere komponenter, ved å definere en overordnet/underordnet-forbindelse. Du kan opprette den overordnede salgsmuligheten fra den underordnede salgsmuligheten, eller opprette den underordnede salgsmuligheten fra den overordnede salgsmuligheten.

Hvis du sletter en overordnet salgsmulighet som har relaterte undersalgsmuligheter, slettes tilknytningen mellom de overordnede og underordnede postene, men de underordnede salgsmulighetene vil fortsatt være aktive poster. Feltet Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet forblir utfylt for den underordnede

salgsmulighetsposten i tilfelle den overordnede salgsmuligheten senere gjenopprettes fra siden Slettede elementer.

Hvis du knytter en underordnet salgsmulighet til en ny overordnet salgsmulighetspost, settes verdiene for den nye overordnede inn i feltene ID for overordnet salgsmulighet, Overordnet salgsmulighet og Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet. Hvis den opprinnelige overordnede posten gjenopprettes, knyttes den ikke til den underordnede posten igjen.

Hvis én underordnet salgsmulighet slettes, vil den overordnede salgsmuligheten og eventuelle øvrige underordnede salgsmuligheter fortsatt være aktive poster, og den slettede underordnede salgsmuligheten flyttes til siden Slettede elementer. Den slettede underordnede salgsmuligheten vises ikke lenger i listen over relaterte opplysninger for undersalgsmuligheter for den overordnede salgsmuligheten, men feltene ID for overordnet salgsmulighet, Overordnet salgsmulighet og Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet vil fortsatt være utfyllt i den slettede underordnede salgsmulighetsposten.

Prosedyrene nedenfor beskriver hvordan du angir overordnede og underordnede salgsmuligheter.

Slik angir du en overordnet salgsmulighet

- 1 Velg en salgsmulighet som skal være underordnet salgsmulighet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsmulighet.
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet salgsmulighet på siden Rediger salgsmulighet.
- 4 Velg eller opprett den overordnede salgsmuligheten i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

Slik angir du en underordnet salgsmulighet

- 1 Velg en salgsmulighet som skal være overordnet salgsmulighet.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsmulighet.
- 3 Klikk på knappen Ny ved siden av listen over relaterte elementer for undersalgsmulighet på siden Rediger salgsmulighet.
- 4 Velg eller opprett den underordnede salgsmuligheten i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

Slik fjerner eller sletter du et salgsmulighetshierarki

- 1 Velg den underordnede salgsmuligheten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsmulighet.
- 3 Slett gjeldende verdi i feltet Overordnet salgsmulighet og skriv inn en ny verdi, eller bruk oppslagsikonet til å velge en ny verdi.
- 4 Lagre posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Søke etter poster](#) (på side 44)
- [Salgsmulighetsfelt](#) (på side 250)

Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet

Du kan opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet.

Merknad: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Før du begynner. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises ikke området Avtaleregistreringer på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil legge den til på salgsmulighetsdetaljsiden, må selskapsadministratoren gi skrivebeskyttet tilgang til de relaterte opplysningene for salgsmuligheter for din rolle. Du må deretter klikke på koblingen Rediger oppsett på salgsmulighetsdetaljsiden og legge til avtaleregistreringen som et område for relaterte opplysninger (se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691)).

Slik oppretter du en avtaleregistrering fra en salgsmulighet

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til de relaterte opplysningene for avtaleregistreringer på salgsmulighetsdetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for avtaleregistrering.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Avtaleregistreringsfelt](#) (på side 393). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter eksisterende avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter og endrer eksisterende tilknytninger mellom disse, se [Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter](#) (på side 390).

Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer

Du kan dele inntekten fra en salgsmulighet på medlemmene av salgsmulighetsteamet. Prognosetypen for salgsmulighetsinntekt bruker disse inntektsoppdelingene til å beregne inntekten som noteres i salgsmulighetsposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om prognostisering, se [Prognoser](#) (på side 252) og [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 232). Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsmulighetsteam, se [Om salgsmulighetsteam](#) (på side 249).

Slik deler du salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer

- 1 Velg salgsmuligheten.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Team for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil legge til et teammedlem, klikker du på Legg til brukere.
 - Hvis du vil oppdatere teammedlemsopplysninger, klikker du på Rediger brukere.
- 3 Gjør følgende på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet:
 - a Legg inn opplysninger i de obligatoriske feltene for hvert teammedlem, inkludert feltet Oppdelingsprosent.
 - b (Valgfritt) Klikk på knappen Spre oppdeling for å fordele oppdelingsprosenten jevnt på alle teammedlemmene.
 - c (Valgfritt) Klikk på knappen Oppdater summer for å beregne oppdelingsinntekten og summene på nytt.

MERKNAD: Knappene Oppdater summer og Spre oppdeling er ikke synlige med mindre Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet er valgt i selskapsprofilen. Se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#).
- 4 Lagre posten.

Felt for salgsmulighetsteam

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen av feltene for salgsmulighetsteam.

Felt	Kommentarer
Oppdelingsprosent	I dette feltet vises hvert teammedlems prosentandel av inntekten. Standardverdien er 100 % for salgsmulighetseieren og 0 % for andre teammedlemmer.
Del inntekt	Dette er et beregnet, skrivebeskyttet felt. Oppdelingsinntekten beregnes ved å multiplisere salgsmulighetsinntekten med oppdelingsprosenten.

Felt	Kommentarer
Brukerrolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom teammedlemmet og salgsmulighetsteamet. Dette er et obligatorisk felt.
Tilgang til salgsmulighet	Angir et teammedlems tilgang til salgsmulighetsposten. Dette er et obligatorisk felt.

Om salgsmulighetsteam

For noen posttyper, for eksempel firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter, kan du la et team av brukere dele en post. Hvis du vil at en bruker skal kunne dele en post, legger du først til brukeren i teamet for den valgte posten. Deretter angir du brukerens tilgangsnivå for posten og for angitte koblete poster.

Vær oppmerksom på følgende forhold vedrørende salgsmulighetsteam, firmateam og tilgang til salgsmulighetsposter:

- Hvis du merker av i boksen Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil, legges firmateammedlemmer automatisk til i et salgsmulighetsteam når salgsmuligheten kobles til firmaet. (Tilsvarende kan firmateammedlemmer automatisk bli medlemmer av et kontaktpersonteam når kontaktpersonen kobles til et firma.)
- Hvis du ikke vil at en bruker skal legges til automatisk i salgsmulighetsteamet når salgsmulighetsposten kobles til et firma, må det ikke være merket av i boksen Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil. Dette valget forhindrer at firmateammedlemmet legges til automatisk i salgsmulighetsteamet.

Du kan legge til brukere i salgsmulighetsteam på følgende måter:

- Ved å klikke på knappen Legg til brukere på postdetaljsiden.
- Ved hjelp av tilordningsstyreren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om tilknytningsregler.
- Ved hjelp av grupper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Gruppehåndtering.

Hvis du ikke vil at en bruker skal ha tilgang til salgsmuligheter som er koblet til et firma, må du sørge for at brukeren ikke får tilgang på én eller flere av følgende måter:

- Brukeren er ikke med i salgsmulighetsteamet.
- Brukeren har ikke en underordnet som er med i salgsmulighetsteamet.
- Brukeren er ikke delegert av en annen bruker som har tilgang til salgsmuligheter.
- Salgsmuligheten er ikke i en bok der brukeren er medlem, eller i en av de tilhørende underbøkene.
- Brukeren har ikke tilgang til salgsmulighetspostene basert på rolleinnstillinger.

- Tilgangsnivået for posttypen for den firmarelaterte salgsmuligheten er satt til alle valg unntatt følgende: Ingen tilgang eller Overta primær.

Salgsmulighetsfelt

Bruk siden Rediger salgsmulighet til å legge til en salgsmulighet eller oppdatere detaljer for en eksisterende salgsmulighet. På siden Rediger salgsmulighet vises hele settet med felt for en salgsmulighet.

TIPS: Du kan også redigere salgsmulighetsopplysninger på salgsmulighetslistesiden og på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

ADVARSEL: Opplysninger som registreres for salgsmuligheter, kan påvirke selskapets inntektsprognoser.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om salgsmulighet	
Navn på salgsmulighet	Navnet på denne salgsmuligheten.
Firma	Firma som er koblet til denne salgsmuligheten.
Overordnet salgsmulighet	Den overordnede salgsmuligheten som er koblet til denne salgsmuligheten.
Salgsfase	<p>Fase i salgsprosessen, for eksempel Kvalifisert kundeemne, Bygger visjon, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/vunnet eller Lukket/tapt.</p> <p>MERKNAD: Når salgsfasen endres, oppdateres verdien i feltet Sannsynlighetsprosent automatisk til standard sannsynlighetsverdi for den nye salgsfasen, med mindre du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre salgsfasen. Hvis du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere poster, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent i postene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen.</p>
Neste trinn	Den neste handlingen som skal utføres for denne salgsmuligheten.
Inntekt	<p>Inntektsbeløpet for salgsmuligheten. Standardverdien er null. Denne verdien påvirker prognosene for salgsmulighetsinntekt.</p> <p>MERKNAD: Eventuelle standardverdier eller etter-standardverdier som angis for dette feltet, ignoreres.</p>
Lukkingsdato	Datoen da salgsmuligheten forventes lukket. Standard lukkingsdato er den samme datoen som i feltet Opprettelsesdato. Hvis salgsmuligheten lukkes på en annen dato, må du endre verdien i feltet Lukkingsdato, fordi

Felt	Beskrivelse
	lukkingsdatoen brukes ved generering av prognoser.
Prognose	Hvis det er merket av i denne boksen, vil salgsmuligheten bli inkludert i beregningen av prognoseinntekt.
Detaljerte salgsopplysninger	
Status	Status for denne salgsmuligheten, for eksempel Venter, Tapt eller Vunnet.
Prioritet	Prioritetsnivå for denne salgsmuligheten, for eksempel Høy, Middels eller Lav.
Kilde for kundeemne	Kategori for primærkilden, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Partner, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område eller Annet.
Kildekampanje	Kampanjen som genererte salgsmuligheten. Hvis salgsmuligheten er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheten er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.
Sannsynlighetsprosent	<p>En prosentdel som gjenspeiler hvor sikker du er på at avtalen vil bli inngått med den angitte inntekten på den angitte lukkingsdatoen. Feltet Sannsynlighetsprosent er basert på standard sannsynlighetsverdi for den valgte salgsfasen.</p> <p>Du kan om nødvendig endre verdien i feltet Sannsynlighetsprosent slik at den bedre gjenspeiler den bestemte salgsmuligheten når den er i salgsfasen. Når du velger en ny salgsfase for salgsmuligheten, blir imidlertid verdien i feltet Sannsynlighetsprosent automatisk oppdatert til standard sannsynlighetsverdi for den nye salgsfasen.</p> <p>MERKNAD: Hvis du bruker funksjonen Masseoppdatering til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere salgsmulighetsposter, blir ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent i postene oppdatert til standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen. Hvis du vil at sannsynlighetsprosenten i salgsmulighetene skal endres når salgsfasen oppdateres, må du oppdatere salgsfasen i hver post individuelt eller via Web-tjenester.</p>
Forventet inntekt	En valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent. En lav prosent i feltet Sannsynlighet reduserer den forventede verdien som inkluderes i inntektsprognosen.
Årsak oppnådd/tapt	Årsaken til at salgsmuligheten er vunnet eller tapt, for eksempel Kundeproduktbase, Pris, Forbindelse, Oppnådd resultat, Mangler gjeldende prosjekt, Intet budsjett, Ikke kvalifisert, Tapt til konkurrent, Tapt pga. manglende beslutning eller Annet.

Felt	Beskrivelse
Tilleggsopplysninger	
Eier	<p>Eieren av salgsmulighetsposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Du kan dele salgsmulighetsposter med andre brukere via sidene for salgsmulighetsteam eller firmateam. Hvis du vil ha opplysninger om deling av poster med andre brukere, se Dele poster (team) (på side 94).</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Tilordne salgsmulighet på nytt	<p>Angir at salgsmuligheten skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet og selskapsadministratoren har definert tilordningsregler for salgsmuligheter, vil tilordningsstyreren i Oracle CRM On Demand behandle salgsmuligheten på nytt og tilordne det i henhold til reglene.</p> <p>Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p> <p>MERKNAD: Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Når det gjelder salgsmuligheter, påvirkes behandlingstiden også av antall salgsmulighetsteammedlemmer og antall firmaer og kontaktpersoner som er knyttet til posten. Navnet på eieren endres når posten tilordnes på nytt.</p>
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om salgsmuligheten. Du kan for eksempel ta med produktinteresse (500 deler) og firma (Anker AS) i salgsmulighetsbeskrivelsen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

Prognoser

Bruk prognosesidene til å vise, justere og sende prognoser. En *prognose* er et lagret stillbilde av forventede inntekter over tid. I Oracle CRM On Demand beregnes prognoser for hvert kvartal, og opplysningene sorteres etter regnskapsmåned.

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer en prosess som ofte er manuell og noen ganger unøyaktig. Prognoser er til hjelp når et selskap skal utarbeide salgsstrategier. De er også til hjelp når et selskap skal identifisere fremtidige forretningsbehov, ved at ledere får nøyaktige og oppdaterte opplysninger om forventet salg og kvartalsvis fremdrift i forhold til salgsmål. De enkelte selgerne trenger ikke å lage statistikker. I stedet bestemmer de når en post skal inkluderes i prognosene. Resten av prosessen er automatisk.

Et selskap kan basere sine prognoser på ett av følgende:

- Salgsmulighetsinntekt
- Produktinntekt for salgsmulighet og mengder som er koblet til salgsmuligheter
- Firmainntekt
- Kontaktpersoninntekt

I prognosestillbildene lagres prognostiserte salgsmulighets-, produkt- eller inntektsopplysninger og de justerte prognosesummene, slik at du og dine ledere kan vise og evaluere prognosetrender. I tillegg kan du vise lagrede prognoser for å undersøke historikken for salgsmuligheter som teamet arbeider med.

Et selskap kan konfigurere prognoser som skal kjøres på ukentlig eller månedlig basis. På begynnelsen av den angitte dagen (det vil si 1 minutt over midnatt i tidssonen til vertsfasiliteten) genereres prognosen automatisk, og det vises et varsel på Min hjemmeside i Oracle CRM On Demand. Når du har fått et slikt varsel, kan du vise prognosen og analysere de nye beregningene av forventede ordrer, prognose og bokført inntekt mot kvoteopplysninger.

En time før den neste planlagte prognosegenereringen arkiveres gjeldende prognose automatisk. Dette forhindrer at noen redigerer den.

Arbeide med hjemmesiden for prognose

Hjemmesiden for prognose er startpunktet for all prognosehåndtering. Denne siden inneholder en oversikt over relevante prognosesammendragsopplysninger.

Du kan bruke to ulike metoder for å begrense antall poster som vises på hjemmesiden for prognose:

- Finn spesifikke prognoser ved å klikke på en kolonneoverskrift for å sortere postene basert på denne kolonnen, og klikk deretter på en bokstav på alfalinjen for å vise bare poster som begynner med denne bokstaven. Du kan også skrive inn tegn i tekstfeltet og klikke på Start for å finne poster som begynner med disse tegnene. Klikk på koblingen Alle for å vise hele listen over prognoser.
- Antall viste poster. Juster verdien i dette feltet for å vise flere eller færre poster i sammendragslisten.

På hjemmesiden for prognose vises dine prognoser i henhold til opprettelsesdato, og de seneste prognosene er oppført først. Du får også et sammendrag av viktige opplysninger:

- Status er gjeldende status for prognosen. Fullførte prognoser har statusen Aktiv. En prognose med statusen Sendt er klar for ledervurdering.

- Forventet ordreinntekt er den kombinerte inntekten fra alle poster, uansett innstilling for avmerkingsboksen Prognose eller salgsfase i de enkelte postene. Forventet ordreinntekt er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.
- Prognoseinntekt er lik den totale inntekten for alle poster der det er merket av i boksen Prognose.
- Bokført inntekt er lik den totale inntekten for alle salgsmuligheter eller produktinntekter med salgsfaseverdien Lukket/vunnet. Hvis statusfeltverdien er Lukket for firma- og kontaktpersoninntekter, inkluderes posten i beregningen av bokført inntekt. Bokført inntekt godskrives for inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, og som er basert på start- og lukningsdatoen for posten.

Håndtere prognoser

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Vurdere prognoser](#) (på side 255)
- [Oppdatere prognoser](#) (på side 257)
- [Vise og redigere en prognose med en annen valuta](#) (på side 258)
- [Vise prognosehistorikk](#) (på side 259)
- [Sende prognoser](#) (på side 259)
- [Tilbakekalle prognoser](#) (på side 259)
- [Håndtere kvoter](#) (på side 260)
- [Håndtere teamprognoser](#) (på side 261)

MERKNAD: Prognoser er avhengig av brukerroller og rapporteringshierarkier. Hvis opprettelsen av prognoser skal lykkes, må alle brukere med en brukerrolle som er definert som en prognoserolle, ha statusen Aktiv i brukerposten, og de må ha en angitt leder i brukerposten. Lederen angis i feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias), avhengig av hvilket av disse feltene som finnes på sideoppsettet for brukeren.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

254 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

- [Prognosefelt](#) (på side 264)
- [Arbeide med hjemmesiden for prognose](#) (på side 253)
- Definere brukere
- Definere salgskvoter for brukere
- [Rapporter](#) (på side 735)

Vurdere prognoser

Prognoser genereres automatisk enten ukentlig eller månedlig, i henhold til selskapets forretningsprosess. Hver gang en ny prognose er generert, får du et varsel på Min hjemmeside. Når du har fått et slikt varsel, kan du gå gjennom prognosen. Sammendragsmånedene i prognosen samsvarer med selskapets regnskapskalenderdefinisjon. Hvis du bruker en regnskapskalender som 4-4-5, 5-4-4 eller egendefinerte regnskapskalendere, samsvarer ikke selskapets prognoseperioder nødvendigvis med den gregorianske kalenderen. Hvis en salgsmulighet forekommer i kalendermånedens juni, betyr dette således ikke at den vil bli prognostisert som en del av regnskapsmånedens juni. Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte regnskapskalendere, se Om regnskapskalendere.

MERKNAD: Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, er prognoseperiodene basert på regnskapsårene og -månedene som er definert av selskapsadministratoren.

Slik viser du prognoser

- 1 Klikk på fanen Prognoser.

Hjemmesiden for prognose inneholder sammendragsopplysninger om prognoser, herunder status, forventede ordrer og bokført inntekt. Du kan sortere prognosesammendraget etter status, prognosedato eller eier (bare ledere). Forventede ordrer gjelder ikke for prognoser for firmainntekt eller kontaktpersoninntekt.

- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil vise, i området Hjemmeside for prognose.

- 3 Se gjennom opplysningene i følgende områder på prognosedetaljsiden:

- **Sammendrag av prognose.** Dette området inneholder et sammendrag av prognoser etter regnskapskvartal og -måned. Listen Sammendrag av prognose gir opplysninger om kvote, bokført inntekt, kvoteprosent, prognosebeløp, beste tilfelle, forventede ordrer og forventet inntekt. Du kan sortere sammendraglisten etter måned.

Teamsammendrag etter måned. Dette området inneholder en liste over prognoser for hvert teammedlem. Ledere ser prognosemåned, kvoteprosent, prognosebeløp, bokført inntekt, beste tilfelle, forventede ordrer og siste oppdateringsdato etter eieralias (teammedlem). Hvis du driller ned i raden for et bestemt teammedlem i teamsammendraget, vises den tilhørende prognosedetaljsiden for den valgte brukeren. På denne siden ser du teammedlemmets eget prognosesammendrag og prognostisert inntekt i områdene Mine salgsmuligheter, Mine inntekter og Mine produkter.

MERKNAD: Sammendragsområdene Forventede ordrer, Beste tilfelle og Forventet inntekt vises ikke for prognosetypene Firmainntekt og Kontaktpersoninntekt.

- **Produktsammendrag for team.** (Bare prognosetypen Produkt for salgsmulighet) Dette området inneholder en liste over prognostiserte produkter for hvert teammedlem. Ledere ser lukket mengde, prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt etter eieralias (teammedlem) og produkt. Hvis du driller ned i raden for et bestemt teammedlem i teamets produktsammendrag, vises den tilhørende prognosedetaljsiden for den valgte brukeren. Her ser du brukerens eget prognosesammendrag og prognostiserte mengder etter produkt i området Mine produkter.

MERKNAD: Prognosedetaljsiden inneholder bare fem av teamets poster. Hvis du vil vise hele postlisten, klikker du på [Vis fullstendig liste i området Teamsammendrag etter måned](#).

- **Mine salgsmuligheter.** Hvis du bruker prognosetypen Salgsmulighetsinntekt, vises dette området som en del av prognosedetaljene. Dette området inneholder gjeldende salgsmuligheter, og angir om salgsmulighetene er prognostisert. Du ser også lukningsdato, firmanavn, inntektsbeløp, gjeldende salgsfase og neste trinn, hvis dette er angitt, for hver salgsmulighet.
- **Mine inntekter.** Hvis du bruker prognosetypen Produktinntekt for salgsmulighet, Firmainntekt eller Kontaktpersoninntekt, vises dette området som en del av prognosedetaljene. Dette området inneholder gjeldende inntekter, og angir om inntektsposten er prognostisert av eieren (flagget Prognose er aktivert). Du ser også start- og lukningsdato, produktnavn, inntektsbeløp og firmanavn for hver inntektspost som registreres.

Flere kolonner kan vises i området Mine inntekter, avhengig av inntektstypen som prognostiseres.

For prognoser for produktinntekt for salgsmulighet vises følgende kolonner:

- Navn på salgsmulighet
- Salgsfase

For prognoser for firma- og kontaktpersoninntekt vises følgende kolonner:

- Produktkategori
- Status
- Navn på kontaktperson

- **Mine produkter.** Hvis du bruker prognosetypen Produkt for salgsmulighet, vises dette området som en del av prognosedetaljene. En rad for hvert prognostisert produkt vises sammen med tilhørende produktkategori, lukket mengde, prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt. Disse verdiene er summen av alle prognostiserte salgsmuligheter for den valgte brukerprognosen. Hvis du vil vise de prognostiserte salgsmulighetene som er knyttet til et bestemt produkt, klikker du på produktnavnet.

MERKNAD: Hvis du bruker prognosetypen Produkt for salgsmulighet, kan du også vise alle prognostiserte salgsmuligheter i en bestemt produktkategori ved å klikke i feltet [Produktkategori](#).

Du kan verifisere prognosetypen som ble brukt i en prognose og som var basert på feltet Type i området for prognoseopplysninger.

Vise og redigere prognoser med en annen valuta

Ved hjelp av valutaomregningsfunksjonen Vis i kan du angi hvilken valuta som skal brukes for en prognose. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser og redigerer prognoser i andre valutaer, se [Vise og redigere en prognose med en annen valuta](#) (på side 258).

Oppdatere prognoser

Prognoser er stillbilder av inntektsdata for bestemte perioder. Hvis en salgsmulighets- eller inntektspost oppdateres, kan du oppdatere noen verdier for en gjeldende, usendt prognose for å sikre at prognosen gjenspeiler de mest oppdaterte opplysningene. Du kan deretter justere disse postene i området Sammendrag av prognose for å gi et mer nøyaktig bilde av inntekten som vil bli generert.

Hvis du oppdaterer postverdiene som bidrar til prognosebeløpene, og deretter beregner prognosesummene på nytt, får du mer konsekvente prognoser. Oppdateringer av feltene Inntekt, Lukningsdato, Salgsfase, Sannsynlighet, Prognose, Mengde og Status kan påvirke prognosen.

Slik oppdaterer du postverdier og prognosebeløp

- 1** Klikk på fanen Prognoser.
På hjemmesiden for prognose vises dine prognoser i henhold til opprettelsesdato, og de seneste prognosene er oppført først.
- 2** Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil oppdatere, i området Hjemmeside for prognose.
- 3** Klikk på koblingen Navn på salgsmulighet, Start-/lukningsdato eller Produkt for posten du vil endre, i området Mine salgsmuligheter, Mine inntekter eller Mine produkter på prognosedetaljsiden.
- 4** Klikk på Rediger på detaljsiden.
- 5** Oppdater de ønskede verdiene for salgsmulighets- eller inntektsposten på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 6** Gå tilbake til prognosedetaljsiden, og klikk deretter på koblingen Oppdater i postraden.
- 7** Klikk på Opprulling på prognosedetaljsiden.
Summene i prognosesammendraget oppdateres basert på salgsmulighets- eller inntektspostene du har endret.

MERKNAD: Klikk på Opprulling for å fange opp eventuelle oppdateringer som er gjort i salgsmulighets- eller inntektspostene i prognosesammendraget.

Når du klikker på Opprulling, overskrives alle tidligere justeringer av summene i prognosesammendraget med de nye verdiene som hentes inn fra salgsmulighets- eller inntektspostene. Når du har oppdatert poster, kan det derfor fortsatt være ønskelig å justere prognosesammendraget for å gi et mer nøyaktig bilde av salgsforventningene.

Justere prognosesummer

Selgere og ledere kan foreta generelle, månedsbaserte justeringer av gjeldende prognostisert inntekt for å sikre at den automatisk genererte prognosen gjenspeiler verdier basert på profesjonelle vurderinger. Du kan justere følgende felt i prognosesammendraget:

- Prognose
- Beste tilfelle

MERKNAD: Bare prognoseeieren kan justere prognosesummer.

Slik justerer du prognosesummer

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil justere, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Rediger i området Sammendrag av prognose.
- 4 Skriv inn de justerte inntektsverdiene i feltet Prognose eller Beste tilfelle på prognoseredigeringssiden.
- 5 Klikk på Oppdater summer for å verifisere de justerte verdiene, og klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Best tenkelige inntekt er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.

Vise og redigere en prognose med en annen valuta

Ved hjelp av valutaomregningsfunksjonen Vis i kan du angi hvilken valuta en prognose skal vises i. Som standard vises prognosen i innenlandsk valuta (standardvalutaen som er valgt i din brukerprofil eller selskapets standardvaluta). Du kan også redigere prognoser i den valgte valutaen hvis du håndterer salgsmuligheter i flere økonomiske soner.

Hvis prognosen redigeres når den vises i euro (EUR), kan brukeren angi prognoseverdier i euro. Når den redigerte prognosen lagres, blir den omregnet til og lagret i selskapets standardvaluta.

Slik viser du en prognose med en annen valuta

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil vise, på hjemmesiden for prognose.
- 3 Velg en valuta i listen Vis i på tittellinjen i prognosesammendraget på prognosedetaljsiden.

Som standard vises din brukerprofilvaluta som visningsvaluta. Hvis en brukerprofilvaluta ikke er definert, vises selskapets valuta som standard i velgeren Vis i. Du kan velge blant alle selskapets aktive valutaer.

Når du velger en visningsvaluta, regnes prognoseverdiene om fra den lagrede prognosevalutaen (selskapsvalutaen) til den valgte visningsvalutaen, basert på de gyldige valutakursene for prognosedatoen.

Hvis du driller ned i en prognosepost, eller velger en visningsvaluta som ikke har en gyldig valutakurs definert for prognosedatoen, vises prognosen i stedet i selskapets standardvaluta, og du får en melding om dette.

Vise prognosehistorikk

Du kan vise en historikk for prognoser for å fastslå trender over tid.

Slik viser du prognosehistorikk

- 1 Klikk på fanen Prognose.
- 2 Klikk på kolonneoverskriften som du vil sortere postene på, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Vurder trendene over tid for prognoser, forventede ordrer og bokført inntekt.

Sende prognoser

Det siste trinnet i opprettelsen av en prognose, er å sende den til en leder for gjennomgang. Når prognosen gjenspeiler beløpene du vil inkludere i selskapets prognoser, sender du prognosen.

MERKNAD: Ledere kan sende prognoser for direkte underordnede. Dette valget må aktiveres når du oppretter prognosedefinisjonen. Hvis dette valget ikke er aktivert, kan ikke en leder sende sine prognoser før alle lederens direkte underordnede har sendt sine prognoser.

Sendte prognoser kan ikke redigeres. Hvis du vil justere en sendt prognose, må en leder eller administrator først frigi (tilbakekalle) posten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilbakekalle prognoser](#) (på side 259).

Slik sender du en prognose

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil sende, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Send prognose på tittellinjen i prognosesammendraget på prognosedetaljsiden.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Tilbakekalle prognoser](#) (på side 259)
- Opprette prognosedefinisjonen

Tilbakekalle prognoser

Hvis en prognoseeier vil oppdatere en sendt prognose, må først en leder eller administrator frigi (tilbakekalle) posten.

Slik tilbakekaller du en prognose

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil frigi, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Ikke send prognose på prognosedetaljsiden.
Prognosen frigis, og direkte underordnede kan oppdatere og justere sine prognoser, og deretter sende dem på nytt.

MERKNAD: Når du klikker på Ikke send prognose, settes prognosestatusen til Aktiv.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Sende prognoser](#) (på side 259)
- Opprette prognosedefinisjonen

Håndtere kvoter

Hvis selskapsadministratoren ikke er ansvarlig for å angi dine kvoter, kan du opprette og oppdatere kvoter for periodene i et år på siden Rediger kvote. På denne måten kan du sammenligne og justere kvotene i forhold til prognoser. Du kan også vise kvotemålhistorikk for hver av periodene i et år.

Når en kvote er opprettet, gjenspeiles de månedlige kvoteverdiene automatisk i prognosen etter at prognosen er generert. Alle aktive kvoter legges sammen for måneden, og summene vises i prognosen. Hvis du ikke vil at en kvote skal inkluderes i prognosen, lar du Inaktiv stå som verdi i feltet Status inntil du er klar til å spore kvoten.

Slik håndterer du en kvote

- 1 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil i området Personlig profil på den personlige hjemmesiden.
- 3 Klikk på koblingen Min profil i området Personlige opplysninger på siden Personlig profil.
Under Min profil kan du definere kvoter og delingsgrupper samt endre valuta, språk og tidssone.
- 4 Rull ned til området Kvoter på siden Personlige detaljer, og klikk på Ny kvote.
Eksisterende kvoter vises i listen Kvoter, og kan sorteres etter år, navn og status. Hvis du vil endre en av kvotene i listen, velger du Rediger på postnivåmenyen for kvoteposten du vil redigere. Hvis du vil fjerne en kvote fra listen, velger du Slett på postnivåmenyen for kvoteposten du vil slette.
- 5 Fyll ut de nødvendige feltene for den nye kvoten på siden Rediger kvote.
 - a Velg kalenderåret der kvoten skal begynne.

MERKNAD: Året som velges på denne siden, er kalenderåret, ikke regnskapsåret. Regnskapsåret kan være forskjellig fra kalenderåret. Selskapets regnskapsår kan for eksempel begynne 1. april og slutte 31. mars (i det påfølgende kalenderåret).

- b** Kontroller at statusen er Aktiv.
- c** Angi et navn for kvoten.
- 6** Angi kvoteopplysninger for hver måned. (De månedlige kvotefeltene begynner med den første måneden i selskapets regnskapsår.)
- 7** Lagre kvoten.

Slik sprer du et samlet kvotebeløp jevnt utover årets måneder

- 1** Rull ned til området Kvoter på siden Personlige detaljer, og klikk på Ny kvote.
- 2** Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger kvote, og kontroller at kvotestatusen er Aktiv.
- 3** Angi det samlede kvotebeløpet for året i ett av månedsfeltene, og klikk på Sum.
Beløpet vises i feltet Total kvote.
- 4** Klikk på Spre.
Totalbeløpet spres jevnt utover de 12 månedene i året, og delbeløpene vises i feltene som er knyttet til hver måned.
- 5** Lagre kvoten.
Kvoten vises i listen Kvoter.

Håndtere teamprognoser

Ledere kan gjøre følgende:

- Vise og justere prognoser for et team
- Vise alle salgsmuligheter som er eid av et team
- Tilbakekalle en prognose slik at et teammedlem kan justere den

Et team består av alle ansatte som er knyttet til roller som rapporterer til den aktuelle lederen. Dette rollehierarkiet defineres i Brukeradministrasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Definere brukere.

Slik viser du prognoser og salgsmuligheter for et team

- 1** Klikk på fanen Prognoser.
- 2** Klikk på koblingen Prognosedato i prognoseposten i området Hjemmeside for prognose.

På prognosedetaljsiden vises et sammendrag av teams summer, summene for hvert teammedlem etter måned og datoen da prognosen sist ble oppdatert.

- 3** Klikk på koblingen Eieralias for teammedlemmet som du vil vise en prognose for, på prognosedetaljsiden.

TIPS: Hvis du vil vise prognosesammendragene for alle teammedlemmene, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Teammedlemmets prognosedetaljside vises. Fra denne siden kan du vise prognosesummer og alle prognostiserte salgsmuligheter for teammedlemmet. Opplysningene er imidlertid skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere dem.

Siden Detaljer om prognose

Prognosedetaljsiden inneholder prognoseopplysninger for den valgte prognosedeltakeren. Denne siden inneholder et prognosesammendrag, som viser projiserte inntektsbeløp etter regnskapsmåned, tilhørende brukerkvote og prosentvis oppnåelse samt en liste over prognostiserte salgsmuligheter, inntekter eller produkter for deltakeren.

Ledere kan også vise et månedsbasert teamsammendrag, og kan dermed se sine egne detaljerte prognostiserte poster og sammendragspostene for direkte underordnede for prognoseperioden.

Regnskapsmåneder er angitt med standardnavn i områdene Sammendrag av prognose og Teamsammendrag. Varigheten av måneden er imidlertid basert på selskapets definisjon av regnskapskalenderen. Måneden oktober kan for eksempel begynne 15. oktober og slutte 14. november.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på prognosedetaljsiden.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre valutaen for en vist prognose	Klikk på Vis i på tittellinjen i prognosesammendraget, og velg en valuta.
Vise alle prognosesammendrag for et team	Klikk på Vis fullstendig liste under området Teamsammendrag etter måned. Dette området er bare tilgjengelig for brukere på ledernivå. I dette området vises en linjepost for hvert teammedlem etter regnskapsmåned.
Vise alle produktsammendrag for et team	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste under området Produktsammendrag for team. Dette området er bare tilgjengelig for brukere på ledernivå som bruker typen Produktmengdeprognose. I dette området vises en linjepost for hvert teammedlem etter produkt.
Vise prognosedetaljer for en bestemt bruker	Klikk på navnet til brukeren som du vil vise prognosedetaljer for, i kolonnen Eieralias i et område for teamsammendrag.
Vise alle prognostiserte salgsmulighetsposter for en bestemt bruker	Klikk på Vis fullstendig liste under området Mine salgsmuligheter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen for salgsmulighetsprognose. På denne siden vises en rad for hver prognostiserte inntektspost

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	sammen med lukkingsdato, prognoseflagg, salgsmulighetsnavn, firmanavn, inntekt, salgsfase og neste trinn.
Vise alle prognostiserte inntekstposter for en bestemt bruker	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste under området Mine inntekter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen Produktinntekt, Firmainntekt eller Prognose for kontaktpersoninntekt. På denne siden vises en rad for hver prognostiserte inntekstpost sammen med start- og lukkingsdato, prognoseflagg, produktnavn, salgsmulighetsnavn, firmanavn, inntekt og salgsfase.
Vise alle prognostiserte produktposter for en bestemt bruker	Klikk på Vis fullstendig liste under området Mine produkter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen Produktmengdeprognose. På denne siden vises en rad for hvert prognostiserte produkt sammen med lukket mengde, prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt. Disse verdiene er summen av alle prognostiserte salgsmuligheter for brukeren.
Vise alle prognostiserte salgsmuligheter i en produktkategori for en bestemt bruker	Klikk på kategorien som du vil vise prognostiserte produkter for, i kolonnen Produktkategori. På denne siden vises de spesifikke verdiene for hver av de relaterte salgsmulighetene for den valgte produktkategorien, inkludert lukkingsdato, salgsmulighetsnavn, enkeltstående mengder og inntektsbeløp.
Vise alle prognostiserte salgsmuligheter for et enkeltprodukt for en bestemt bruker	Klikk på produktet som du vil vise prognostiserte salgsmuligheter for, i kolonnen Navn på produkt. På denne siden vises de spesifikke verdiene for hver av de relaterte salgsmulighetene for det valgte produktet, inkludert lukkingsdato, salgsmulighetsnavn, enkeltstående mengder og inntektsbeløp.
Oppdatere en prognostisert salgsmulighet	Klikk på Navn på salgsmulighet i området Mine salgsmuligheter, Mine inntekter eller Mine produktinntekter i prognosedetaljene for å gå til salgsmulighetsdetaljene. Når du har lagret endringene, går du tilbake til prognosen ved å klikke på Tilbake til detaljer om prognose. Klikk deretter på Oppdater. Eventuelle justeringer som er gjort i salgsmulighetsdetaljpostene, fanges ikke opp i området for prognosesammendrag før du klikker på Opprulling.
Opprulle prognostisert inntekt	Klikk på Opprulling i området Sammendrag av prognose. Når du klikker på Opprulling, oppdateres (omberegnes) sumfeltene basert på salgsmulighetsoppdateringene. Eventuelle justeringer som er gjort i prognoseinntektsbeløpene, overskrives når du klikker på Opprulling.
Oppdatere prognosebeløp eller beste tenkelige	Klikk på Rediger på tittellinjen i prognosesammendraget. Når du klikker på Rediger, åpnes prognoseredigeringssiden. Registrer

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
inntektsbeløp	inntektsjusteringer, og klikk på Lagre.
Sende en prognose	Klikk på Send prognose i området Sammendrag av prognose. Statusfeltet oppdateres til verdien Sendt. Dette angir at prognosen er klar for gjennomgang hos en leder.
Tilbakekalle en prognose	Klikk på Ikke send prognose i området Sammendrag av prognose. Prognosen frigis. Statusen settes til Aktiv, slik at en bruker kan oppdatere og justere sin prognose, og deretter sende den på nytt. Bare rapporteringslederen eller selskapsadministratoren kan utføre denne handlingen.

Prognosefelt

De prognoseinntektsrelaterte feltene (kvote, bokført inntekt, kvoteprosent, prognose, forventede ordrer og forventet inntekt) beregnes. Du finner flere opplysninger om feltene i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Beste tilfelle	(Valgfritt) Dette feltet representerer et best tenkelig estimat for inntekten som vil bli generert av all salgsmulighets- eller produktinntekt. Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.
Bokført inntekt	Skrivebeskyttet. Dette feltet beregnes. Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede salgsmuligheter med salgsfasen Lukket/vunnet. Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede produktinntektsposter i den aktuelle perioden med salgsfasen Lukket/vunnet. Hvis selskapet baserer sine prognoser på firma- eller kontaktpersoninntekter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede inntektsposter med statusen Lukket.
Forventet inntekt	Skrivebeskyttet. Dette feltet inneholder et vektet gjennomsnitt. Verdien beregnes basert på feltet Potensiell inntekt multiplisert med verdien i feltet for salgsmulighetssannsynlighet. Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.

Felt	Beskrivelse
Prognose	<p>Verdien i dette feltet beregnes når prognosen genereres. Du kan imidlertid justere verdien i feltet manuelt for å sikre at prognosen gjenspeiler verdier basert på en profesjonell vurdering.</p> <p>Hvis det er merket av i boksen Prognose i salgsmulighetsposten, er prognosen lik summen av alle salgsmuligheter i prognoseperioden. Hvis det er merket av i boksen Prognose i inntektsposten, er prognosen lik summen av alle inntektsposter i prognoseperioden.</p>
Eier	Angir personen som eier eller er ansvarlig for denne prognosen i Oracle CRM On Demand. Genereres automatisk.
Siste oppdatering	Datoen da teammedlemmets prognosepost sist ble oppdatert. Prognosedatoen vises som standard. Hvis en bruker redigerer, oppruller, sender eller tilbakekaller en prognose, viser dette feltet datoen da posten ble endret i Oracle CRM On Demand.
Forventede ordrer	<p>Skrivebeskyttet. Dette feltet beregnes. Forventede ordrer er summen av alle salgsmulighets- eller produktinntektsposter for prognoseperioden, uansett innstilling for avmerkingsboksen Prognose eller salgsfase i de enkelte postene.</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.</p>
Kvote	Skrivebeskyttet. Salgsinntektsmålet for prognoseperioden. Kvoten kan defineres av den enkelte bruker eller administratoren. Bare aktive kvoter brukes ved opprettelse av prognoser.
Kvoteprosent	Dette feltet beregnes. Kvoteprosenten er verdien for bokført inntekt dividert med kvoteverdien.
Status	<p>Prognosestatusen genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Prognosestatusen kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand når prognosegenereringen er fullført. ■ Sendt. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand når du klikker på Send prognose. Posten låses med mindre en leder eller selskapsadministrator frigir (tilbakekaller) den. ■ Pågår. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand mens prognosen genereres. ■ Ufullstendig. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand hvis det oppstår en feil under lesing, tilknytning eller opprulling av inntekt. En ufullstendig prognose kan noen ganger oppstå på grunn av en brukerfeil, for eksempel et hierarkiproblem, eller andre datarelaterte problemer. ■ Venter. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand hvis det oppstår et problem under behandling av selskapets prognose. Hvis selskapsadministratoren ikke har mottatt en e-post med beskrivelse av

Felt	Beskrivelse
	<p>prognoseproblemet, må du kontakte Kundebehandling.</p> <p>■ Arkivert. Denne statusen aktiveres i Oracle CRM On Demand én time før en ny prognose kjøres. Når denne statusen er angitt, blir prognosen skrivebeskyttet, og du kan ikke låse den opp.</p>

Adresser

Bruk adressesidene til å opprette, oppdatere og spore adresser som deles mellom firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke arbeider med adresser, er kanskje fanen Adresser utelatt fra oppsettet.

Hvis selskapsadministratoren aktiverer funksjonen for adresseregistrering ved å merke av for at delte adresser er aktivert i selskapsprofilen, kan adressene du oppretter på adressesidene, knyttes til flere firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter (funksjon for delte adresser). Selskaper som ikke har aktivert delte adresse, deler ikke adresseopplysninger mellom poster, og adresseopplysningene i hver enkelt post er spesifikke for hver enkelt post (funksjon for ikke delte adresser).

MERKNAD: Oracle CRM On Demand støtter bare funksjonen for delte adresser for posttypene Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner. For andre posttyper som inneholder adressefelt, for eksempel Kundeemne, Husholdning og så videre, støtter Oracle CRM On Demand bare funksjonen for ikke delte adresser.

Egenskaper for funksjonen for delte adresser

Her er noen egenskaper for funksjonen for delte adresser når den er konfigurert for et selskap:

- Firma-, kontaktperson-, forhandler og partnerposter kan dele og bruke en vanlig adressepost på høyeste nivå på nytt.
- Adresser har mange-til-mange-forbindelser. Det vil si at firmaer kan ha flere adresser (sykehus kan for eksempel ha flere bygninger med unike adresser), og kontaktpersoner kan ha flere adresser (en lege kan for eksempel ha en sykehusadresse, en klinikkadresse og en privatkontoradresse). Flere kontaktpersoner kan bruke hver adresse (flere leger kan for eksempel arbeide på hver adresse), og flere firmaer kan bruke hver adresse (flere klinikker kan for eksempel befinne seg i samme bygning på en bestemt adresse).
- Ved hjelp av et enkelt søk kan du søke etter alle adresseposter med samme postnummer, poststed, provins, delstat eller gateadresse (feltet Adresselinje 1). Med avansert søk kan du finne alle posttyper (firmaer, kontaktpersoner, forhandlere og partnere) som inneholder brukernøkkelord, for eksempel poststedet, delstaten eller postnummeret. Du kan søke etter adresser som er delt, og du kan bekrefte

hvilke kontaktpersoner, forhandlere eller partnere som bruker en bestemt adresse. Du kan imidlertid ikke søke i posttyper for å finne alle firmaene, kontaktpersonene, forhandlerne eller partnerne som bruker en bestemt delt adresse.

- Adresser behandles som uavhengige enheter som kan importeres til Oracle CRM On Demand fra et eksternt adressesett. Dette er nyttig når du bruker et tredjepartssystem til validering av datakvalitet og adresser (for å sikre at riktige adressekonvensjoner brukes, og at det ikke er noen typografiske feil eller dupliseringer).
- Adresser har ingen tilknytninger til salgsdistrikt. Tilknytninger til salgsdistrikt defineres bare i forbindelser til firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter.
- Adresser er ikke aktivert for bøker. Boksegmentering defineres bare i forbindelser til firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter.

Hvilke oppgaver kan du utføre med adresseposter?

Du kan opprette, redigere eller slette adresseposter fra fanen på øverste nivå. Du kan også opprette eller fjerne adresseposter direkte fra firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter, eller du kan legge til eksisterende adresseposter i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter. I tillegg kan du redigere enkelte felt i den delte adresseposten (for eksempel plukklisten for Adresstype eller innstillingene for Primær, Fakturering og Forsendelse) i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter. Funksjonen for fjerning fjerner tilknytningen mellom adressen og firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposten, men den delte adressen beholdes som en global ressurs. Standardlister er tilgjengelige på hjemmesiden for adresser, som brukerne som standard har tilgang til. Ettersom en delt adresse ikke kan eies av brukere, har disse listene ordet *ALLE* foranstilt, og ikke *MINE*.

Om denormaliserte felt

Når forsendelses- og faktureringsadresser angis for firmaer, forhandlere og partnere, og når primæradresser angis for kontaktpersoner, oppbevares adressefeltene direkte i det overordnede objektet i Oracle CRM On Demand. Denne prosessen kalles *denormalisering*. Hvis feltene for delte adresser slettes eller oppdateres, videreføres endringene i Oracle CRM On Demand til firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter som bruker den delte adressen, slik at alle adressedata er konsekvente og dataintegriteten opprettholdes. Denormaliseringen forbedrer også søkefunksjonen.

Hva er effekten av videreføring av denormaliserte felt?

Oppdateringer av adresser kan ta flere minutter i forretningstjenesten for videreføring i Oracle CRM On Demand, på grunn av videreføringen av endringer i felt til firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpostene. Hvis en delt adresse på øverste nivå slettes, kan det i tillegg oppstå en lignende forsinkelse når forretningstjenesten for videreføring i Oracle CRM On Demand fjerner adresseverdier i de denormaliserte feltene. Hvis det oppstår et tidsavbrudd eller en feil, prøver forretningstjenesten for videreføring i Oracle CRM On Demand å videreføre endringene på nytt ved midnatt, hver natt. Hvis videreføring ikke skjer, kan det hende at selskapsadministratoren må bruke endringene manuelt, eller om nødvendig kontakte Oracle CRM On Demand Customer Care for å få hjelp.

Arbeide med hjemmesiden for adresser

Hjemmesiden for adresser er utgangspunktet for håndtering av adresser.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for adresser. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en adresse

Du kan opprette en adresse ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede adresser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Adressefelt](#) (på side 279).

Arbeide med adresselister

Området Adresselister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Standardlistene for delte adresser er beskrevet i tabellen nedenfor.

Adresseliste	Filtre
Alle adresser	Alle adresser, sortert alfabetisk etter adressenavnet.
Nylig endrede adresser	Alle adresser, sortert etter endringsdato.
Nylig opprettede adresser	Alle adresser, sortert etter opprettelsesdato.
Alle validerte delte adresser	Alle adresser som er merket som validert av kunden, sortert alfabetisk etter adressenavnet. Valideringsbehandling forekommer utenfor Oracle CRM On Demand og brukes av mange selskaper for å standardisere adressedata, bekrefte at adressene finnes, og at de kan brukes av offisielle byråer som United States Postal Service. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan adresser merkes som validerte, se Merke delte adresser som validerte (på side 273).
Alle ikke-validerte delte adresser	Alle adresser som ikke er merket som validert av kunden, sortert alfabetisk etter adressenavnet.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede adresser

Området Nylig endrede adresser inneholder de delte adressene du endret sist.

Legge til områder på hjemmesiden for adresser

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for adresser:

- [Alle adresser](#)
- [Nylig endrede adresser](#)
- [Nylig opprettede adresser](#)
- [Alle validerte delte adresser](#)
- [Alle ikke-validerte delte adresser](#)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for adresser

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for adresser.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for adresse for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om delte adresser:

- [Adresser](#)
- [Håndtere adresser](#) (på side 269)
- [Adressefelt](#) (på side 279)

Håndtere adresser

Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av adresser, se følgende emner (som inkluderer prosedyrer for både delte og ikke-delte adresser):

- [Opprette nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter](#) (på side 270)
- [Dele adresser mellom poster av typen Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner](#) (på side 272)

- [Merke delte adresser som validerte](#) (på side 273)
- [Fjerne delte adresser fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere](#) (se "[Fjerne adresser fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere](#)" på side 278)
- [Slette delte adresser](#) (på side 278)
- [Opprette nye ikke-delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter](#) (på side 276)
- Fjerne ikke-delte adresser fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere
- [Legge til DEA-opplysninger i kontaktpersonadresser](#) (på side 274)

MERKNAD: Funksjonen for adresser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende delte adresser ikke er tilgjengelige for selskapet ditt.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Arbeide med poster](#) (på side 37)

Opprette nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

Når funksjonen for delte adresser er konfigurert, kan du opprette en ny adressepost direkte i en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, uten å måtte gå til fanen Adresse ved å fylle ut området Adresser på detaljsiden for posten, hvis området Adresser er konfigurert. Når du har opprettet en adressepost, er den oppført på hjemmesiden for adresser.

Før du begynner. Adresserelaterte opplysninger vises ikke som standard på detaljsidene for firma, kontaktperson, forhandler eller partner. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de adresserelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de adresserelaterte opplysningene i sideoppsettet Detaljer for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).

Hvis du vil opprette en ny post for delt adresse fra en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, må du merke av for aktivering av delte adresser, samtidig som det ikke er merket av for validering av delte adresser i selskapsprofilen.

MERKNAD: Når delte adresser ikke er konfigurert, det vil si at funksjonen for ikke-delte adresser brukes, kan du ikke opprette nye delte adresser fra området adresser på detaljsidene.

Slik oppretter du nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposten, hvis dette området er konfigurert.

- 2 Klikk på Ny for å opprette en ny delt adresse.

MERKNAD: Knappen Ny vises bare hvis adressevalidering er deaktivert for selskapet. Hvis adressevalidering er aktivert, kan de nye adressene bare legges til fra fanen Adresse.

- 3 Skriv inn et adressenavn i feltet for adressenavn (for eksempel Hovedkontoradresse).

MERKNAD: Feltet for adressenavn er et obligatorisk felt og kan brukes i søk. Når du endrer til bruk av delte adresser, må du vurdere navngivningsstandarden for adressepostene nøye. Anbefalinger inkluderer en sammensetning av nøkkeladressefelt med et tallsuffiks, eller en kombinasjon av poststed og delstat (eller provins) med en eksternt generert ID. Hvis adressenavnet for eksempel er LebanonNJ38A08833, vil du ved søk etter alle adressenavn som starter med LebanonNJ, finne alle adressene i kommunen Lebanon som ligger i delstaten New Jersey (NJ).

- 4 Fyll ut feltene med adresseopplysninger etter behov.

Når du har fullført adresseposten, vises den under Adresse på detaljsiden. Adressefeltet som vises, er en sammensetning av de eksisterende adressefeltene i adresseobjektet. Hvis Adresse 1 for eksempel er 43 2nd St., Poststed er Newark, Delstat er NJ og Land er USA, vises adressefeltet i området Adresse som: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Hvis du vil ha opplysninger om feltene for adresseposter, se [Adressefelt](#) (på side 279).

- 5 Klikk på Lagre.

- 6 Når du har lagret opplysningene om delte adresser, gjennomfører du disse trinnene etter behov ved å velge Rediger på menyen på postnivå for adresseposten:

- a For firmaer, forhandlere eller partnere:

- Hvis en adresse brukes til fakturering, velger du Fakturering for adresseposten.
- Hvis en adresse brukes til forsendelse, velger du Forsendelse for adresseposten.

Adresseopplysningene kopieres til området Fakturering eller Forsendelse i Oracle CRM On Demand.

- b For kontakter velger du Primær for adresseposten hvis en adresse er en primær kontaktpersonadresse.

Adresseopplysningene kopieres til området for primær kontaktperson i Oracle CRM On Demand.

- c For hvilken som helst av de fire posttypene bruker du plukklisten for adrestype til å velge adrestypen.

Disse adrestypene er tilgjengelige som standard: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinikk.

MERKNAD: Dette feltet er obligatorisk.

- d Klikk på Lagre.

Slik oppretter du en ny delt adresse i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter (alternativ metode)

- 1 Gå til området Faktureringsadresse eller Forsendelsesadresse på detaljsiden for en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost.

Gå til området for adresse til primær kontaktperson på detaljsiden for en kontaktpersonpost.

- 2 Klikk på oppslagsikonet øverst til høyre.

- 3 I vinduet for adressesøk kan du opprette en ny adresse ved å klikke på Ny, hvis adressevalidering ikke er definert for selskapet.

MERKNAD: Knappen Ny vises bare hvis adressevalidering er deaktivert for selskapet. Hvis adressevalidering er aktivert, kan de nye adressene bare legges til fra fanen Adresse.

MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er områdene for adresser for fakturering, forsendelse og primær kontaktperson på detaljsidene skrivebeskyttet.

- 4 Fyll ut feltene for den nye adressen i adressevinduet.

Når du har fullført adresseposten, vises den under Firmaadresse på detaljsiden. Adressefeltet som vises, er en sammensetning av de eksisterende adressefeltene i adresseobjektet. Hvis Adresse 1 for eksempel er 43 2nd St., Poststed er Newark, Delstat er NJ og Land er USA, vises adressefeltet i området Adresse som: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Hvis du vil ha opplysninger om feltene for adresseposter, se [Adressefelt](#) (på side 279).

- 5 Lagre adresseposten.

Den nye adressen vises under Adresse på detaljsiden i Oracle CRM On Demand.

Hvis adresseposten er en fakturerings- eller forsendelsesadresse i en firma-, forhandler- eller partnerpost, velges fakturering eller forsendelse i Oracle CRM On Demand, og delen Fakturering eller Forsendelse i posten fylles ut med de nye adresseopplysningene. Hvis adresseposten er adressen til en primær kontaktperson, velges Primær i Oracle CRM On Demand, og delen Kontaktpersonadresse i posten fylles ut med de nye adresseopplysningene.

Dele adresser mellom poster av typen Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner

Når delte adresser er konfigurert for selskapet, kan du legge til en eksisterende adressepost eller redigere en adresse som er oppført under Adresser på detaljsiden for firma, kontaktperson, forhandler eller partner. Adresser som er felles for firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter, kobles bed å legge til samme adressepost på detaljsiden for hver enkelt post.

Før du begynner. Adresserelaterte opplysninger vises ikke som standard på detaljsidene for firma, kontaktperson, forhandler eller partner. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de adresserelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de adresserelaterte opplysningene i sideoppsettet Detaljer for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).

Hvis du vil legge til en eksisterende post for delt adresse i en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, må du merke av for aktivering av delte adresser, samtidig som det ikke er merket av for validering av delte adresser i selskapsprofilen. Hvis det er merket av for validering av delte adresser i selskapsprofilen, kan bare validerte adresser legges til i posten i denne prosedyren.

Slik deler du en adresse mellom firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for posten, hvis dette området er konfigurert for posten.
- 2 Klikk på Legg til under Adresser.
- 3 Klikk på adressevelgeren ved siden av feltet Adresse i vinduet Rediger adresse.
MERKNAD: Feltet for adressenavn er skrivebeskyttet.
- 4 I vinduet for addressesøk velger du en adresse fra listen over validerte adresser hvis adressevalidering er aktivert for selskapet, eller velger en adresse fra listen over alle tilgjengelige adresser hvis adressevalidering er deaktivert.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du validerer adresser, se [Merke delte adresser som validerte](#) (på side 273).

MERKNAD: Hvis adressevalidering er aktivert for selskapet og de tilgjengelige adressene ikke er validert, vises ingen adresser i listen over adresser du kan velge blant.

- 5 Velg adressetypen fra plukklisten for adressetype.
Disse adressetypene er tilgjengelige som standard: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinik.
MERKNAD: Dette feltet er obligatorisk.
- 6 For firmaer, forhandlere eller partnere kan du klikke på Fakturering hvis adressen brukes til fakturering, og du kan klikke på Forsendelse hvis adressen brukes til forsendelse.
Adresseopplysningene kopieres til området Fakturering eller Forsendelse i Oracle CRM On Demand.
- 7 For kontaktpersoner kan du klikke på Primær hvis adressen er en primær adresse.
- 8 Lagre posten.

Merke delte adresser som validerte

I Oracle CRM On Demand endres valideringsstatusen for en adressepost fra Ikke validert til Validert hvis feltet for valideringsdato er fylt ut på detaljsiden for adresse. Kunder bruker vanligvis sine egne metoder, som er eksterne for Oracle CRM On Demand, til å fastsette om adresser er gyldige. Deretter merker de dem som validerte i Oracle CRM On Demand ved å fylle ut feltet for valideringsdato.

Hvis adressevalidering er definert for et selskap, vil bare adresser som er merket som validerte, vises eller bli lagt til i lister i firma- og kontaktpersonposter, og du kan ikke legge til nye adresser for firmaer eller kontaktpersoner. Du kan imidlertid legge dem til på hjemmesiden for adresser.

Før du begynner. Når du skal merke adresseposter som validerte, må du ha rettigheten for validering av delte adresser. Innstillingene for aktivering av delte adresser og validering av delte adresser må begge være valgt i selskapsprofilen for å kunne definere adressevalidering for et selskap.

Slik merker du en delt adresse som validert

- 1 Klikk på Rediger på detaljsiden for adressen.
- 2 Gå til delen med nøkkelopplysninger for adresse, og fyll ut feltet for valideringsdato ved hjelp av datovelgeren.

MERKNAD: Du kan ikke sette en validert dato til en fremtidig dato.

- 3 Lagre adresseposten.

I Oracle CRM On Demand endres valideringsstatusen for adresseposten fra Ikke validert til Validert.

MERKNAD: Feltet for valideringsstatus i adresseposten vises ikke som standard. Selskapsadministratoren må definere det.

Legge til DEA-opplysninger i kontaktpersonadresser

Kontaktpersoner i den farmasøytiske eller medisinske industrien i USA, bruker du et DEA-nummer (Drug Enforcement Administration) til å motta kontrollerte stoffer fra leverandører. En lege arbeider for eksempel kanskje på flere ulike sykehus og må ha ulike DEA-numre for hvert sted for å motta kontrollerte stoffer eller medisiner på hvert sted. Gjennomfør prosedyren nedenfor for å legge til DEA-numre i en post for kontaktpersonadresse.

Før du begynner. DEA-feltene er som standard ikke tilgjengelige på siden Kontaktpersonadresse. Selskapsadministratoren må tilpasse detaljsiden for kontaktpersonadresse og gi deg tilgang til å legge til DEA-opplysninger i en kontaktpersonadresse.

Om DEA-numre

Et DEA-nummer er en serie med tall som tilordnes til en leverandør av helsetjenester (for eksempel en lege, tannlege eller veterinær), slik at leverandøren kan skrive resepter på kontrollerte stoffer. DEA-nummeret brukes til å spore kontrollerte stoffer. Det brukes imidlertid ofte som et generelt reseptnummer i den farmasøytiske eller medisinske industrien. Det vil si at det brukes som en unik ID for alle som kan skrive ut resepter på medisiner. Et gyldig DEA-nummer består av to bokstaver, seks tall og ett kontrollsiffer. Den første bokstaven er en kode som identifiserer registranttypen. Den andre bokstaven er den første bokstaven i registrantens etternavn. I de sju sifrene som følger, er det sjuende sifferet en kontrollsom som beregnes på følgende måte:

- Legg først sammen det første, tredje og femte sifferet. Kall denne SUM135.
- Legg sammen det andre, fjerde og sjette sifferet, og multipliser summen med 2. Kall dette DobbelsUM246.
- Legg sammen SUM135 og DobbelsUM246. Kall dette KONTROLL.

- Sifferet lengst til høyre i KONTROLL brukes som kontrollsiffer i DEA-nummeret.

DEA-strengen XY1234563 oppfyller for eksempel kravene som følger:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Det siste sifferet er 3.

Registranttypen (den første bokstaven i DEA-nummeret) kan være en av følgende:

- A - Frarådet (Kan brukes av enkelte eldre enheter.)
- B - Sykehus/klinikk
- C - Praktiserende
- D - Opplæringsinstitusjon
- E - Produsent
- F - Distributør
- G - Forsker
- H - Analytisk laboratorium
- J - Importør
- K - Eksportør
- L - Omvendt distributør
- M - Praktiserende på mellomnivå
- M - Praktiserende på militært nivå
- P - Behandlingsprogram for narkotika
- R - Behandlingsprogram for narkotika
- S - Behandlingsprogram for narkotika
- T - Behandlingsprogram for narkotika
- U - Behandlingsprogram for narkotika
- X - Program for resept på Suboxone/Subutex

Slik legger du til DEA-opplysninger i en kontaktpersonadresse

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for kontaktperson, hvis dette området er konfigurert.
- 2 Fra listen over adresser velger du Rediger fra menyen på postnivå (hvis delte adresser er konfigurert) eller Rediger forbindelse (hvis delte adresser ikke er konfigurert, og du er konfigurert for tilgang til adresseposter på øverste nivå).
- 3 Fyll ut DEA-feltene som beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter posten for kontaktpersonadresse.

DEA-felt	Beskrivelse
DEA-nummer	Et gyldig DEA-nummer.
DEA-utstedelsesdato	Datoen DEA-nummeret ble utstedt fra styresmaktene i USA. Bruk datovelgeren til å angi datoen.
DEA-sluttdato	Datoen DEA-nummeret ikke lenger er aktivt eller gyldig. Bruk datovelgeren til å angi datoen. Dette feltet viser som standard DEA-utstedelsesdatoen pluss tre år.
DEA aktivt	Skrivebeskyttet felt. I Oracle CRM On Demand fastsetter det om DEA-nummeret er aktivt eller inaktivt. I Oracle CRM On Demand brukes DEA-utstedelsesdatoen, DEA-sluttdatoen og inneværende dato til å fastsette statusen.
Akseptable planer	<p>Et langt tekstfelt der du kan angi kommadelte verdier for akseptable planer, for eksempel Plan 1, Plan 2, Plan 3 og så videre.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet påvirker ikke behandling i Oracle CRM On Demand.</p>

Opprette nye ikke-delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

Hvis du vil opprette en ny ikke-delt adresse i firma-, kontaktperson-, forhandler eller partnerposter, fyller du ut feltene under Adresser på detaljsiden for posten.

Før du begynner. Adresserelaterte opplysninger vises ikke som standard på detaljsidene for firma, kontaktperson, forhandler eller partner. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de adresserelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de adresserelaterte opplysningene i sideoppsettet Detaljer for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).

Hvis du vil opprette en ny post for ikke-delt adresse i en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost, kan det ikke være merket av for aktivisering av delte adresser i selskapsprofilen.

Slik oppretter du en ny ikke-delt adresse i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Gå til området Adresser på detaljsiden for firma, kontaktperson, forhandler eller partner, hvis dette området er konfigurert.
- 2 Klikk på Ny for å legge til en ny ikke-delt adresse.

- 3 På siden Rediger adresse velger du passende land for adressen fra plukklisten Land, og deretter fyller du ut de gjenværende adressefeltene for posten.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand justeres adressefeltene slik at de følger adressekonvensjonene for det aktuelle landet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av adressekonvensjonene, se Om land og adressetilordning.

- 4 Lagre adressen under Adresser.

Slik oppretter du en ny ikke-delt fakturerings- eller forsendelsesadresse i firma-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Gå til området Fakturering eller Forsendelse under Tilleggsopplysninger på detaljsiden for firma, forhandler eller partner.
- 2 Klikk på redigeringsikonet øverst til høyre for å redigere feltene for ikke-delt adresse for fakturering eller forsendelse.

- 3 Velg passende land for adressen fra plukklisten Land, og fyll ut de gjenværende adressefeltene for fakturering eller forsendelse for posten.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand justeres adressefeltene slik at de følger adressekonvensjonene for det aktuelle landet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av adressekonvensjonene, se Om land og adressetilordning.

- 4 Lagre forsendelses- eller faktureringsadressen.

Forsendelses- eller faktureringsadressen vises i delen med relaterte opplysninger for adresser for posten, med innstillingen for fakturering eller forsendelse valgt.

Slik oppretter du en ny ikke-delt primæradresse i kontaktpersonposter

- 1 Gå til området Kontaktperson under Tilleggsopplysninger på detaljsiden for kontaktperson.
- 2 Klikk på redigeringsikonet øverst til høyre for å redigere feltene for ikke-delt adresse for kontaktperson.
- 3 Velg passende land for adressen fra plukklisten Land, og fyll ut de gjenværende adressefeltene for kontaktperson for posten.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand justeres adressefeltene slik at de følger adressekonvensjonene for det aktuelle landet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av adressekonvensjonene, se Om land og adressetilordning.

- 4 Lagre kontaktpersonadressen.

Kontaktpersonadressen vises i delen med relaterte opplysninger for adresser for posten, med innstillingen Primær valgt.

Fjerne adresser fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere

Følg prosedyren nedenfor for å fjerne en adressepost fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere.

Slik fjerner du en adresse fra en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost

1 Gå til området Adresser på detaljsiden for posten, hvis dette området er konfigurert for posten.

2 Klikk på Fjern på menyen på postnivå for adresseposten under Adresser.

Hvis adressen er delt, fjernes adressen fra detaljsiden for posten i Oracle CRM On Demand. Det vil si at tilknytningen mellom adressen og den overordnede posten fjernes. Adresseposten slettes imidlertid ikke, og den finnes fortsatt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du sletter en delt adresse, se [Slette delte adresser](#) (på side 278).

Hvis adressen ikke er delt, slettes adressen fra detaljsiden for posten i Oracle CRM On Demand.

Slette delte adresser

Når du sletter en post for delt adresse på øverste nivå, fjernes alle denormaliserte felt for tilknyttede firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpostene i Oracle CRM On Demand.

Eksempel på fjerning av denormaliserte felt under sletting av en delt adresse

Se på eksemplet nedenfor, der den delte adressen på øverste nivå er 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. To firmaer og åtte kontaktpersoner bruker denne delte adressen. Det ene firmaet har adressen oppført som faktureringsadresse, mens det andre firmaet har den oppført som forsendelsesadresse. Fem av de åtte kontaktpersonene har denne adressen som primæradresse. Når den delte adressen slettes, gjøres følgende i Oracle CRM On Demand:

- Tilknytningene til firmaene og kontaktpersonene slettes
- Opplysningene om faktureringsadresse fjernes fra firmaet der den var oppført som faktureringsadresse
- Opplysningene om forsendelsesadresse fjernes fra firmaet der den var oppført som forsendelsesadresse
- Opplysningene om kontaktpersonadresse fjernes fra de fem kontaktpersonene der den var oppført som primæradresse

Vurderinger ved gjenoppretting av en slettet delt adresse

Hvis du gjenoppretter en slettet adresse, må du oppdatere innstillingene for fakturering og forsendelse fordi adresseinnstillingene ikke gjenopprettes til de opprinnelige verdiene når adresseposten gjenoprettes i Oracle CRM On Demand. Du må korrigere disse verdiene på nytt for å unngå at feilaktige data opprettes. Vurder for eksempel følgende:

- Delt adresse 1 for Firma 1 er merket som en faktureringsadresse, og du sletter Delt adresse 1.

Feltene for faktureringsadresse for Firma 1 tømmes i Oracle CRM On Demand.

- Du knytter deretter den nye Delt adresse 2 som faktureringsadresse.

Feltene for faktureringsadresse for Firma 2 fylles ut med feltene fra Delt adresse 2 i Oracle CRM On Demand.

- Du gjenoppretter Adresse 1 fra listen Slettede elementer.

Adresse 1 gjenoprettes til adresselisten i Oracle CRM On Demand, og denne delte adressen knyttes på nytt til Firma 1, men den opprinnelige faktureringsinnstillingen gjenoprettes ikke.

Adresse 2 og Adresse 1 vises i adresselisten knyttet til Firma 1. Adresse 2 forblir faktureringsadressen med de passende feltene denormalisert for firmaet, til du tilbakestiller fakturering til Adresse 1 manuelt.

MERKNAD: Du kan ikke ha mer enn én fakturerings- eller forsendelsesadresse i en firma-, forhandler- eller partnerpost, så du må justere innstillingene for fakturering og forsendelse på nytt i denne situasjonen når en adresse gjenoprettes. Dette gjelder også innstillingen Primær for gjenoprettede kontaktpersonadresser.

Hvis du vil ha flere generelle opplysninger om sletting og gjenoppretting av poster, se [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112).

Slik sletter du en delt adresse

- 1 Gå til siden med listen over delte adresser.
- 2 Klikk på Slett på menyen på postnivå for den delte adressen.
- 3 Klikk på OK i bekreftelsesvinduet.

Adressefelt

Bruk siden Rediger adresse til å legge til en adresse eller oppdatere detaljer for en eksisterende adresse. Siden Rediger adresse viser alle feltene som er tilgjengelige for en adresse.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om adresse	
Adressenavn	Navnet på adresseposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn. Det må være unikt og er obligatorisk som standard.
Valideringsdato	(Valgfritt) Datoen adresseopplysningene ble validert av en ekstern kilde. Bruk datovelgeren til å angi eller oppdatere denne datoen. Denne datoen er bare relevant hvis adressevalidering brukes, ellers ignoreres den.

Felt	Beskrivelse
Adresstype	<p>Dette plukklstefeltet angir adrestypen. Disse adrestypene er tilgjengelige som standard: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinikk. (Obligatorisk.)</p> <p>MERKNAD: Dette plukklstefeltet er ikke tilgjengelig når du oppretter en ny adressepost ved hjelp av siden Rediger adresse. Det er bare tilgjengelig når du redigerer en lagret adressepost. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter (på side 270) og Angi adrestypen for ikke-delte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse.</p>
Adresseopplysninger	
Land	<p>Landet eller salgsdistriktet som brukes i adresseposten. Bruk rullegardinlisten til å velge et land eller salgsdistrikt for adressen.</p> <p>MERKNAD: Feltene med adresseopplysninger samsvarer med de landsspesifikke postkravene. Adressefeltene for USA bruker for eksempel ZIP-koder, mens adressefelt for mange andre land bruker postnumre. Feltene med adresseopplysninger nedenfor (Adresse 1 og Adresse 2) vises hvis feltet Land ikke er valgt. Hvis du vil ha flere opplysninger om postkrav, se Om land og adrestilordning.</p>
Address1	Adresselinje 1. Dette feltet inneholder vanligvis gateadressen, for eksempel 10 Main Street. Det er begrenset til 200 tegn. Det konverteres til en konvensjon for gatenummerering for det valgte landet (for eksempel nummer og gate for Canada eller USA). Konverteringen er basert på feltet Land.
Address2	Adresselinje 2. Dette feltet håndterer eventuelle tilleggsdetaljer for gateadressen. Det er begrenset til 100 tegn.
Address3	<p>Adresselinje 3. Dette feltet håndterer eventuelle tilleggsdetaljer for gateadressen. Det er begrenset til 100 tegn.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet finnes ikke i standardoppsettet for Rediger adresse eller detaljsiden hvis et land ikke er valgt.</p>
Poststed	Poststedet i adresseposten.
Provins	<p>Provinsen eller salgsdistriktet i adresseposten, for eksempel New Brunswick.</p> <p>MERKNAD: I Oracle CRM On Demand endres dette feltet til Delstat hvis det valgte landet bruker delstater (for eksempel India eller USA).</p>
Postnummer	Postnummeret, for eksempel M1C 3J6, eller ZIP-koden for adresser i USA, for eksempel 19050.
Beskrivelse	Dette feltet har en grense på 100 tegn.
Kommentarer	<p>Dette feltet har en begrensning på 1999 tegn.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratoren må definere det.</p>

Felt	Beskrivelse
Valideringsstatus	Angir om adressen er validert eller ikke, og beregnes basert på feltet for valideringsdato. MERKNAD: Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratoren må definere det.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om delte adresser:

- [Adresser](#)
- [Arbeide med hjemmesiden for adresser](#) (på side 268)
- [Håndtere adresser](#) (på side 269)

5 Forretningsplanlegging

Dette emnet omhandler funksjonene for forretningsplanlegging som finnes i Oracle CRM On Demand.

Om forretningsplanlegging

Oracle CRM On Demand støtter håndtering av firmaer og kontaktpersoner. Dette omfatter håndtering av profiler for firmaet og relaterte kontaktpersoner, firma- og kontaktpersonforbindelser samt opprettelse av en helhetlig plan for effektiv tildeling av finansiering og ressurser i tilknytning til et firma.

Når salgs- og markedsføringsteam går fra en produktorientert strategi til en firmabasert (eller kundebasert) salgsstrategi, er nøkkelfirmasalg og strategisk forretningsplanlegging viktige suksessfaktorer. Salgs- og markedsføringsteamene definerer følgende:

- Potensielle salgsmuligheter for virksomheten
- Strategiske mål
- Lister over definerte aktiviteter for å nå disse målene og oppnå salgsmuligheter
- Strategiske mål for et helt firma
- Kvantifiserbare mål med riktig definisjon av den potensielle salgsmuligheten

Oracle CRM On Demand støtter salgsstrategier og -prosesser for håndtering av nøkkelfirmaer, slik at firmateamene kan opprette og håndtere følgende:

- Forretnings- og engasjementsplaner
- Relaterte mål
- Salgsmuligheter
- Aktiviteter

MERKNAD: Funksjonaliteten for forretningsplaner, mål, planfirmaer, kontaktpersoner for plan og salgsmuligheter for plan er utviklet for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, men alle Oracle CRM On Demand-kunder har tilgang til denne funksjonaliteten. Selskapsadministratoren kan aktivere funksjonaliteten slik at du kan bruke den.

Scenarier for forretningsplanlegging

Følgende emner inneholder eksempler på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke denne funksjonaliteten annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

- [Scenario for håndtering av planer for ett firma](#) (på side 284) (firmaorientert)

- [Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter](#) (på side 285) (firmaorientert)
- [Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner](#) (på side 286) (kontaktpersonorientert)
- [Scenario for håndtering av planer for mål og produkter](#) (på side 287) (produktorientert)

Scenario for håndtering av planer for ett firma

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere planer for enkeltfirmaer. Firmaansvarlig bruker avanserte funksjoner for å håndtere store og komplekse firmaer (for eksempel et multinasjonalt selskap) i motsetning til et mindre firma (for eksempel et enkeltpersonforetak). Et slikt firma har flere planer for ulike perioder, eller innenfor samme periode, for ulike firmaansvarlige. For eksempel kan en ordinær firmaansvarlig og en firmaansvarlig for spesialprodukter ha forskjellige planer.

Firmaansvarlig utfører følgende oppgaver for å håndtere planene for et firma:

- 1 I forkant av planleggingsperioden oppretter firmaansvarlig en forretningsplan for hvert firma. I planen fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for firmaet for den tilknyttede perioden. En årlig plan og underordnede kvartalsvise planer er vanligvis tilgjengelige, særlig for viktige firmaer. Nøkkelmålingen for forretningsplanen er inntekt. En plan for en stor kunde inneholder vanligvis underordnede planer for ulike driftsenheter, salgsdistrikter og så videre, men alle planer administreres som ett firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner](#) (på side 288).
- 2 I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3 Firmaansvarlig angir ytterligere detaljer for forretningsplanen, det vil si målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall salgsbesøk. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål](#) (på side 294).
- 4 Når salgsmuligheter dukker opp, registrerer firmaansvarlig salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter](#) (på side 232).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner
- Vise mål som gjelder for alle firmaer
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter

Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet, som er en variant av [Scenario for håndtering av planer for ett firma](#) (på side 284), utfører en firmaansvarlig eller salgssjef forretningsplanleggingen for grupper av firmaer. Eksempler på slike firmagrupper er et helt salgsdistrikt, en *blokk* (en samling med firmaer og kontaktpersoner, normalt i et felles geografisk område), en større region, en markedskanal eller et markedssegment, eller en gruppe med små firmaer som det ikke utarbeides egne planer for. Brukerne som utfører [Scenario for håndtering av planer for ett firma](#) (på side 284), utfører vanligvis også dette scenarioet.

En firmaansvarlig eller salgssjef utfører følgende oppgaver for å håndtere planer for firmagruppen eller salgsdistriktet:

- 1** I forkant av planleggingsperioden oppretter firmaansvarlig en forretningsplan for hvert firma. I planen fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for firmaet for den tilknyttede perioden. En årlig plan og underordnede kvartalsvise planer er vanligvis tilgjengelige, særlig for viktige firmaer. Nøkkelmålingen for forretningsplanen er inntekt. Vanligvis har man alltid kvartalsvise underordnede planer, og muligens månedlige underordnede planer, for planlegging på lavere nivå. Enkelte felt, for eksempel Kontaktpersoner, kan stå tomme. Du kan ha planer på flere nivåer i hierarkiet, for eksempel salgsdistrikt, område og land, og disse kan opprettes ved hjelp av rekursive forbindelser i posttypen Forretningsplan. Firmaansvarlig oppretter planen på det høyeste nivået først, slik at andre ansatte kan opprette underordnede planer under den overordnede i hierarkiet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner](#) (på side 288).
- 2** I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3** Firmaansvarlig fullfører detaljene for forretningsplanen, nærmere bestemt målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall salgsbesøk. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål](#) (på side 294).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner.
- Vise mål som gjelder for alle firmaer.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter.

Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere planer for kontaktpersoner, uavhengig av kontaktpersonens forbindelse til et firma. Kontaktpersonen kan for eksempel være en viktig beslutningstaker, en konsulent eller en forsker med en innflytelse som strekker seg utover de tilknyttede firmaene.

En firmaansvarlig eller bransjeansvarlig utfører følgende oppgaver for å håndtere planen for en kontaktperson:

- 1 Firmaansvarlig oppretter en forretningsplan for hver kontaktperson, i forkant av planleggingsperioden. I planen fastsettes generelle mål for kontaktpersonen for den tilknyttede perioden. En årlig plan og vanligvis underordnede kvartalsvise planer er tilgjengelige, særlig for viktige kontaktpersoner.

Målrelaterte felt er sannsynligvis kvalitative mål, og ikke inntektsmål. Det er usannsynlig at det finnes noen form for hierarki som ligner på hierarkiet av firmaplaner som tilsvarer det samlede firmaet, driftsenheter og så videre. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner](#) (på side 288).

- 2 I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3 Firmaansvarlig angir målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall akademiske presentasjoner. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål](#) (på side 294).
- 4 Når salgsmuligheter dukker opp (for eksempel en mulighet til å gi en forelesning eller finansiere forskning), registrerer firmaansvarlig salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter](#) (på side 232).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til en kontaktperson og tilknyttede firmaer.
- Vise mål som gjelder for alle kontaktpersoner.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter.

Scenario for håndtering av planer for mål og produkter

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere forretningsplaner som fokuserer på planer, mål og produkter. Planene kan brukes for en bred gruppe med firmaer. Ved en strategisk produktlansering kan for eksempel salgs- eller markedsføringsledelsen opprette forretningsplaner og mål som skal brukes for alle firmaer (eller et relevant delsett), uten hensyn til de spesifikke detaljene i de enkelte firmaplanene.

Salgsledelsen, eller markedsføringsledelsen med godkjenning fra salgsledelsen, utfører vanligvis oppgavene nedenfor i håndteringen av planen. Hvordan planen håndteres, er avhengig av hvordan tilgangskontroller er implementert i organisasjonen.

- 1 På begynnelsen av de årlige eller kvartalsvise planleggingsperiodene oppretter markedsføringssjefen forretningsplanene for noen produktmarkedsføringsinitiativer. Markedsføringsorganisasjonen kan ha et eget system for omfattende produktforretningsplanlegging, men bruken i dette scenarioet gjelder høyt prioriterte initiativer som krever spesiell oppmerksomhet fra salgsteamet. I forretningsplanene fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for den tilknyttede perioden. Man kan ha en årlig plan og underordnede kvartalsvise planer. Nøkkelmålingen for forretningsplanene er vanligvis inntekt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner](#) (på side 288).
- 2 Markedsføringssjefen kan endre statusen for forretningsplanene fra Utkast til Sendt. De nødvendige lederne går gjennom, redigerer og godkjenner planer ved å endre statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden endrer markedsføringssjefen statusen for planen til Utløpt for å redusere antall inaktive planer.
- 3 Markedsføringssjefen legger til flere detaljer i planen, nærmere bestemt målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen, for eksempel å aktivere prøving, utføre aktiviteter eller foreta bestemte besøk. Markedsføringssjefen kan knytte aktivitetene til enten forretningsplanen eller målene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål](#) (på side 294).
- 4 Markedsføringssjefen bruker planen eller målet på en gruppe med firmaer. Planen kan gjelde for alle firmaer eller et delsett av firmaer som er relevante for et bestemt produkt. Markedsføringssjefen knytter forretningsplanen eller målet til hvert av de relevante firmaene. Firmaansvarlig gjennomfører og evaluerer forretningsplanen eller målet.
- 5 Når salgsmuligheter dukker opp, registrerer firmaansvarlig eller markedsføringssjefen salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter](#) (på side 232).

Firmaansvarlig eller markedsføringssjefen kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner.
- Vise mål som gjelder for alle firmaer.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter.

Forretningsplaner

Bruk forretningsplansidene til å opprette, oppdatere og spore forretningsplaner for firmaer, kontaktpersoner eller produkter. Ved hjelp av en *forretningsplan* kan salgsorganisasjoner fastsette strategiske målsetninger (for eksempel inntektsmål) og handlingsplaner for å nå disse målsetningene, i form av mål, aktiviteter og salgsmuligheter.

Du kan bruke forretningsplaner på en rekke måter for å ivareta selskapsspesifikke planleggingsprosesser. Du kan for eksempel opprette planer for enkeltfirmaer (for eksempel på hovedkontornivå eller salgsdistriktsnivå) eller for et visst antall firmaer (for eksempel alle firmaer i en selgers salgsdistrikt). Du kan opprette planer for kontaktpersoner uavhengig av deres firmatilknytning. Dette er nyttig ved håndtering av forbindelser til nøkkelpersoner som har en innflytelse i bestemte bransjer eller felt som strekker seg utover deres egen firmatilknytning (for eksempel en innflytelsesrik medisinsk forsker). Du kan opprette planer for produkter, eksempelvis for å planlegge lanseringen av et nytt produkt som skal selges til flere firmaer. For alle disse forretningsplantypene kan planleggingshorisonten være kort- eller langsiktig. Forretningsplantypen er basert på planleggingsperioder definert av selskapet, vanligvis måneder, kvartaler og år.

Brukerne kan opprette hierarkier av forretningsplaner. En bestemt forretningsplan kan ha flere underordnede planer, og kan dessuten ha tilknyttede mål. Hvis du vil ha flere opplysninger om mål, se [Mål](#) (på side 294). I en forretningsplan fastsettes generelle strategiske målsetninger, for eksempel et inntektsmål. I et mål fastsettes imidlertid en taktisk målsetning, for eksempel gjennomføring av et visst antall salgsbesøk eller et visst antall nye resepter i en medisinsk praksis.

Ved hjelp av forretningsplaner kan du integrere håndtering av kundeforbindelser med forretningsplanleggingsoppgaver, arbeidsflyter og leveranser i livssyklusen for forretningsplanlegging. En forretningsplan har støtte for opprettelse og administrasjon av firmaplaner, og støtter dermed salg til firmaer og salgshåndtering. En forretningsplan består av noen generelle planopplysninger, og inkluderer relaterte planmål, salgsmuligheter og aktiviteter. Disse planopplysningene er også relatert til firmaer, ettersom en forretningsplan kan opprettes for ett firma, for eksempel et overordnet firma i en gruppe, og brukes på flere andre firmaer i en gruppe.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om forretningsplaner, er kanskje fanen Forretningsplan utelatt fra ditt oppsett. Du kan få tilrettelagt forretningsplaner for Egendefinert objekt 04 og høyere ved å kontakte Kundebehandling.

Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan

Hjemmesiden for forretningsplan er startpunktet for all håndtering av forretningsplaner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forretningsplan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en forretningsplan

Du kan opprette en ny forretningsplan ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste forretningsplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Forretningsplanfelt](#) (på side 292).

Arbeide med forretningsplanlister

Området for forretningsplanlister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for forretningsplaner.

Forretningsplanliste	Filtre
Alle forretningsplaner	Alle forretningsplaner som er synlige for deg, uansett hvem som eier forretningsplanen.
Nylig endrede forretningsplaner	Alle forretningsplaner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede forretningsplaner

Området Nylig endrede forretningsplaner inneholder de seneste forretningsplanene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for forretningsplan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for forretningsplan:

- Nylig opprettede forretningsplaner
- Nylig endrede forretningsplaner
- Mine nylig opprettede forretningsplaner
- Mine nylig endrede forretningsplaner
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for forretningsplan)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forretningsplan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forretningsplan.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forretningsplan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 288)
- [Forretningsplanfelt](#) (på side 292)
- [Håndtere forretningsplaner](#) (på side 290)

Håndtere forretningsplaner

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av forretningsplaner her:

- [Koble poster til forretningsplaner](#) (på side 291)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Bruke vurderingsskript](#) (på side 111)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med forretningsplansidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål

- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Periode

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 288)
- [Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan](#) (på side 288)
- [Forretningsplanfelt](#) (på side 292)

Koble poster til forretningsplaner

Du kan koble flere poster til forretningsplanen ved å legge til områder på detaljsiden for forretningsplanposten:

- Planfirmaer
- Kontaktpersoner for plan
- Forretningsplaner
- Mål
- Salgsmuligheter for plan
- Aktiviteter

MERKNAD: En bestemt forretningsplan kan være relatert til flere elementer i alle de ovennevnte entitetene. Entitetene som inneholder ordet *plan*, er spesialentiteter som tillater mange-til-mange-forbindelser. En forretningsplan, et mål eller en aktivitet kan bare være relatert til én overordnet forretningsplan, men et planfirma, en kontaktperson for plan eller en salgsmulighet for plan støtter flere overordnede forretningsplaner. Støtte for flere overordnede planer gir nødvendig fleksibilitet til å relatere disse entitetene til forretningsplaner.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).

Slik kobler du poster til en forretningsplan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på forretningsplandetaljsiden.
- 2 Klikk på pilene på siden for detaljoppsett for forretningsplan for å legge til området for posten, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Forretningsplanfelt

Bruk siden Rediger forretningsplan til å legge til en forretningsplan eller oppdatere detaljer for en eksisterende forretningsplan. På siden Rediger forretningsplan vises hele settet med felt for en forretningsplan.

TIPS: Du kan også redigere forretningsplaner på [forretningsplanlistesiden](#) og på [forretningsplandetaljsiden](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av forretningsplanfeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om plan	
Plannavn	Navnet på forretningsplanen. (Obligatorisk.)
Periode	Angir perioden da forretningsplanen skal gjennomføres. En planleggingsperiode følger selskapets regnskapskalenderdefinisjon, som er fastsatt av selskapsadministratoren. En periode kan tilsvare et regnskapsår, et regnskapskvartal, en regnskapsmåned eller en regnskapsuke, for eksempel regnskapskvartal 1 2010. De tilgjengelige periodene som er oppført, er basert på regnskapskalenderen som er definert i selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer regnskapskalendere, se Om regnskapskalendere . MERKNAD: Du må ha rettigheten Håndter periodeadministrasjon for å kunne velge en periode.
Periode: Startdato	Startdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge startdatoen.
Periode: Sluttdato	Sluttdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdatoen.
Type	Forretningsplantypen. Velg den aktuelle forretningsplantypen i rullegardinlisten. Eksempler på plantyper er Firma, Lokal, Regional, Nasjonal, Markedssegment, Engasjement og Varemerke. (Obligatorisk.)
Status	Forretningsplanens status. Velg gjeldende status for forretningsplanen i rullegardinlisten. Eksempler på planstatuser er Utkast, Sendt, Endelig godkjent, Gjeldende, Utløpt, Fremtidig og Sperret. (Obligatorisk.)
Eier	Eieren av forretningsplanposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Beskrivelse	En beskrivelse av forretningsplanen.
Produktnavn	Navnet på produktet som er knyttet til denne planen. Klikk på oppslagsikonet for å velge et produkt.

Felt	Beskrivelse
Planinntekt	Den forventede inntekten som er knyttet til denne planen.
Valuta	Valutaen for alle pengebeløp i denne planen.
Valutakursdato	Den relevante datoen for omregning av lokale inntektsbeløp til valutaer som brukes ved hovedkontoret.
Firma	<p>Firmaet som er knyttet til denne forretningsplanen. Klikk på oppslagsikonet for å velge et firma.</p> <p>Dette feltet kan brukes når det er en én-til-én-forbindelse mellom forretningsplanen og et bestemt firma. Hvis forretningsplanen har mer enn ett tilknyttet firma, bruker du planfirmaene for kryssingsentiteten til å danne forbindelsen.</p> <p>MERKNAD: Feltet Firma er som standard ikke tilgjengelig. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil legge til dette feltet på siden Detaljer om forretningsplan.</p>
SWOT-analyse	
Styrker	Konkurransmessige styrker med hensyn til oppnåelse av denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Svakheter	Konkurransmessige svakheter med hensyn til oppnåelse av denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Salgsmuligheter	Potensielle forretningsmuligheter i tilknytning til denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Trusler	Potensielle trusler som kan begrense forretningsmuligheter i tilknytning til denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
<p>MERKNAD: Feltene nedenfor finnes i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige for din konfigurasjon. Kontakt administratoren hvis disse feltene ikke er tilgjengelige.</p>	
Eierpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som eieren av forretningsplanen tilhører.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som opprettet forretningsplanen.
Hovedpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som leder arbeidet i forretningsplanen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 288)
- [Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan](#) (på side 288)
- [Håndtere forretningsplaner](#) (på side 290)

Mål

Bruk målsidene til å opprette, oppdatere og spore mål for en forretningsplan.

Et *mål* er et taktisk mål som du ønsker å nå, for å oppnå en mer generell strategisk målsetning i en forretningsplan. Vanligvis oppretter du et mål som er relatert til en forretningsplan. Mens en forretningsplan kan inneholde et helhetlig årlig inntektsmål for et firma, brukes et mål til å fastlegge en taktisk målsetning, for eksempel gjennomføring av et visst antall salgsbesøk eller et visst antall nye resepter i en medisinsk praksis. Mål gir et mellomliggende planleggingsnivå, mellom fastsettelse av generelle strategiske målsetninger i forretningsplaner, og lavnivåplanlegging med aktiviteter (enkeltstående salgsbesøk og samtaler) og salgsmuligheter (enkeltstående salgssamtaler).

Et mål trenger ikke å være underordnet en forretningsplan. Ulike organisasjoner kan velge å bruke mål på forskjellige måter. I likhet med forretningsplaner kan du bruke mål for firmaer, kontaktpersoner eller produkter. Et bestemt mål kan ha flere underordnede mål. Du kan fastsette mål for kortsiktige eller langsiktige perioder. Periodene er basert på planleggingsperioder som er definert i selskapet, vanligvis måneder, kvartaler eller år. Mål er ikke like fleksible som forretningsplaner. Mens en forretningsplan kan være relatert til flere firmaer og kontaktpersoner, kan et mål bare være relatert til ett firma og én kontaktperson. Dessuten kan en salgsmulighet være relatert til flere forretningsplaner, men bare til ett mål.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore målopplysninger, er kanskje fanen Mål utelatt fra ditt oppsett. Du kan få tilrettelagt mål for Egendefinert objekt 04 og høyere ved å kontakte Kundebehandling.

Arbeide med hjemmesiden for mål

Hjemmesiden for mål er startpunktet for all håndtering av målposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for mål. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et mål

Du kan opprette et nytt mål ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede mål. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Målfelt](#) (på side 297).

Arbeide med mållister

Området for mållister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for mål.

Målliste	Filtre
Alle mål	Alle mål som er synlige for deg, uansett

Målliste	Filtre
	hvem som eier målet.
Nylig endrede mål	Alle mål der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede mål

Området Nylig endrede mål inneholder de seneste målene du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for mål

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for mål:

- Nylig opprettede mål
- Nylig endrede mål
- Mine nylig opprettede mål
- Mine nylig endrede mål
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for mål)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for mål

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for mål.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for mål for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere mål

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av mål her:

- [Koble poster til mål](#) (på side 297)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Bruke vurderingsskript](#) (på side 111)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med målsidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Periode

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om mål i følgende emner:

- [Mål](#) (på side 294)
- [Arbeide med hjemmesiden for mål](#) (på side 294)
- [Målfelt](#) (på side 297)

Koble poster til mål

Du kan også koble følgende poster til et mål ved å legge til områder på detaljsiden for målposten:

- Mål
- Salgsmuligheter
- Aktiviteter

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 691).

Slik kobler du poster til et mål

- 1 Klikk på Rediger oppsett på måldetaljsiden.
- 2 Klikk på pilene på siden for detaljoppsett for mål for å legge til området for posten, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Målfelt

Bruk siden Rediger mål til å legge til et mål eller oppdatere detaljer for et eksisterende mål. På siden Rediger mål vises hele settet med felt for et mål.

TIPS: Du kan også redigere mål på mållistesiden og på måldetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av målfeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om mål	
Navn på mål	Navnet på målet. (Obligatorisk.)
Plannavn	Den overordnede forretningsplanen som er knyttet til dette målet. Velg en forretningsplan ved hjelp av oppslagsikonet.
Type	Den generelle hensikten med dette målet. Eksempler er Holdninger, Utdanning, Forbindelse, Anskaffelse av nytt firma, Øk firmagjennomslag, Produkttest, Spesialinsitament, Firmabevaring og Konkurrerende svar. Velg en type i rullegardinlisten. (Obligatorisk.)
Status	Gjeldende status for målet. Eksempler er Utkast, Sendt, Endelig godkjent, Gjeldende, Utløpt, Fremtidig og Sperret. Velg en status i rullegardinlisten. (Obligatorisk.)

Felt	Beskrivelse
Firmanavn	Firmaet som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge et firma.
Navn på kontaktperson	Kontaktpersonen som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge en kontaktperson.
Produktnavn	Produktet som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge et produkt.
Periode	<p>En periode markerer tidsrommet der et mål må fullføres. Et periodemål fastsettes på grunnlag av selskapets regnskapskalenderdefinisjon, som angis av selskapsadministratoren. (Obligatorisk.)</p> <p>En periode kan tilsvare et regnskapsår, et regnskapskvartal, en regnskapsmåned eller en regnskapsuke, for eksempel regnskapskvartal 1, 2010. De tilgjengelige periodene som er oppført, er basert på regnskapskalenderen som er definert i selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer regnskapskalendere, se Om regnskapskalendere.</p> <p>MERKNAD: Du må ha rettigheten Håndter periodeadministrasjon for å kunne velge en periode.</p>
Periode: Startdato	Startdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge startdatoen.
Periode: Sluttdato	Sluttdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdatoen.
Målopplysninger	
Målinntekt	Inntektsmålsetningen for dette målet, for eksempel 1 000 000.
Valuta	Valutaen for inntekten (for eksempel NOK eller EURO). Klikk på valutaikonet for å velge ønsket valuta.
Valutakursdato	Den relevante datoen for omregning av lokal inntekt til valutaer som brukes ved hovedkontoret.
Målgruppe	Målgruppen eller målorganisasjonen for dette målet, for eksempel leger som er spesialister på kardiologi.
Mål	Målsetningen eller utfallet for dette målet uttrykt i målenheter, for eksempel 1 000 som angivelse av 1 000 kundebesøk.
Målenheter	Uttrykksenheten for målet, for eksempel salgsenheter, antall besøk eller kroner. Klikk på rullegardinlisten for å velge en målenhet.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	En beskrivelse av målet.

Felt	Beskrivelse
Eier	<p>Eieren av målposten.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om mål i følgende emner:

- [Mål](#) (på side 294)
- [Arbeide med hjemmesiden for mål](#) (på side 294)
- [Håndtere mål](#) (på side 295)

Planfirmaer

Bruk planfirmasidene til å opprette, oppdatere og spore planfirmaer som er knyttet til forretningsplaner. Et *planfirma* er en tilordning av firmaer og forretningsplaner. Du bruker med andre ord planfirmaer til å knytte firmaer til forretningsplaner. Et planfirma gjør det mulig for et firma å ha flere forretningsplaner (for eksempel én plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps). En forretningsplan dekker imidlertid flere firmaer (for eksempel alle firmaer i et salgsdistrikt).

Det er mulig at noen brukere ikke samhandler direkte med posttypen for planfirma, men i stedet knytter firmaer til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra firmadetaljsiden. Noen brukere vil kanskje foretrekke å arbeide direkte med posttypen for planfirma.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om planfirmaer, er kanskje fanen Planfirma utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for planfirma

Hjemmesiden for planfirma er startpunktet for all håndtering av planfirmaer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for planfirma. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et planfirma

Du kan opprette et nytt planfirma ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede planfirmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Planfirmafelt](#) (på side 301).

Arbeide med planfimalister

Området for planfimalister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for planfirmaer.

Planfimaliste	Filtre
Alle planfirmaer	Alle planfirmaer som er synlige for deg, uansett hvem som eier planfirmaet.
Nylig endrede planfirmaer	Alle planfirmaer der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede planfirmaer

Området Nylig endrede planfirmaer inneholder de seneste planfirmaene du har endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for planfirma

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for mål:

- Nylig opprettede planfirmaer
- Nylig endrede planfirmaer
- Mine nylig opprettede planfirmaer
- Mine nylig endrede planfirmaer
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for planfirma)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for planfirma

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for planfirma.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for planfirma for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere planfirmaer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med planfirmasidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Periode

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om planfirmaer i følgende emner:

- [Planfirmaer](#) (på side 299)
- [Arbeide med hjemmesiden for planfirma](#) (på side 299)
- [Planfirmafelt](#) (på side 301)

Planfirmafelt

Bruk siden Rediger planfirma til å legge til et planfirma eller oppdatere detaljer for et eksisterende planfirma.

TIPS: Du kan også redigere planfirmaer på planfimalistesiden og på planfirmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av planfirmafeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om planfirma	
Firma	Oracle CRM On Demand-firmaet som er knyttet til denne planfirmaposten. Klikk på oppslagsikonet for å velge det tilknyttede firmaet. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om firmafelt, se Firmafelt (på side 212).
Primært planfirma	Merk eventuelt av i denne boksen for å angi hvilket firma som er primærfirmaet tilknyttet en plan.
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne planfirmaposten. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede forretningsplanen. (Obligatorisk.)
Firma: Sted	Stedsopplysningene fra feltet Sted i firmaposten, som viser hvilken type fasilitet firmaet driver på det aktuelle stedet, for eksempel Hovedkontor. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Prioritet	Prioritetsopplysningene fra feltet Prioritet i firmaposten, som viser prioriteten for firmaet, for eksempel Høy, Middels eller Lav. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Type firma	Firmatypeopplysningene fra feltet Type firma i firmaposten, som viser firmaets forbindelse til ditt selskap, for eksempel Prospekt, Kunde, Partner eller Konkurrent. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Referanse	Referanseopplysningene fra avmerkingsboksen Referanse i firmaposten, som viser om firmaet kan brukes som referanse for potensielle kunder eller selgere. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Eier	Eieropplysningene fra feltet Eier i firmaposten, som viser aliaset til firmaposteieren. (Skrivebeskyttet.)

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om planfirmaer i følgende emner:

- [Planfirmaer](#) (på side 299)
- [Arbeide med hjemmesiden for planfirma](#) (på side 299)
- [Håndtere planfirmaer](#) (på side 301)

Kontaktpersoner for plan

Bruk sidene for kontaktperson for plan til å opprette, oppdatere og spore kontaktpersoner som er knyttet til forretningsplaner. En *kontaktperson for plan* er en post som gjør det mulig å knytte kontaktpersoner til forretningsplaner, slik at hver kontaktperson kan ha flere forretningsplaner. Du kan for eksempel ha én kontaktperson for plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps. Samtidig gjør en kontaktperson for plan det mulig for en forretningsplan å dekke flere kontaktpersoner, for eksempel alle kontaktpersonene i et salgsdistrikt.

Noen brukere vil kanskje ikke samhandle direkte med posttypen for kontaktperson for plan, men heller knytte kontaktpersoner til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra kontaktpersondetaljsiden. Andre brukere vil imidlertid foretrekke å arbeide direkte med posttypen for kontaktperson for plan.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om kontaktpersoner for plan, er kanskje fanen Kontaktperson for plan utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan

Hjemmesiden for kontaktperson for plan er startpunktet for all håndtering av kontaktpersoner for plan.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kontaktperson for plan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en kontaktperson for plan

Du kan opprette en ny kontaktperson for plan ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede kontaktpersoner for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for kontaktperson for plan](#) (på side 305).

Arbeide med lister for kontaktperson for plan

Området for lister for kontaktpersoner for plan inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kontaktpersoner for plan.

Liste for kontaktperson for plan	Filtre
Alle kontaktpersoner for plan	Alle kontaktpersoner for plan som er synlige for deg, uansett hvem som eier planfirmaet.
Nylig endrede kontaktpersoner for plan	Alle kontaktpersoner for plan der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede kontaktpersoner for plan

I området Nylig endrede kontaktpersoner for plan vises de seneste kontaktpersonene for plan som er endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for kontaktperson for plan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for kontaktperson for plan:

- Nylig opprettede kontaktpersoner for plan
- Nylig endrede kontaktpersoner for plan
- Mine nylig opprettede kontaktpersoner for plan
- Mine nylig endrede kontaktpersoner for plan
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for kontaktperson for plan)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kontaktperson for plan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kontaktperson for plan.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kontaktperson for plan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere kontaktpersoner for plan

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer for håndtering av kontaktpersoner for plan som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra

standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med sidene for kontaktperson for plan, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Periode

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om kontaktpersoner for plan i følgende emner:

- [Kontaktpersoner for plan](#) (på side 303)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan](#) (på side 303)
- [Felt for kontaktperson for plan](#) (på side 305)

Felt for kontaktperson for plan

Bruk siden Rediger kontaktperson for plan til å legge til en kontaktperson for plan eller oppdatere detaljer for en eksisterende kontaktperson for plan. På siden Rediger kontaktperson for plan vises hele settet med felt for en kontaktperson for plan.

TIPS: Du kan også redigere kontaktpersoner for plan på listesiden og detaljsiden for kontaktperson for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for kontaktpersoner for plan.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kontaktperson for plan	
Kontaktperson	Oracle CRM On Demand-kontaktpersonen som er knyttet til denne posten for kontaktperson for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede kontaktpersonen. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om kontaktpersonfelt, se Kontaktpersonfelt (på side 228).
Primær kontaktperson for plan	Merk av i denne boksen for å angi om kontaktpersonen er hovedkontaktperson for forretningsplanen.
Kontaktperson: Fornavn	Opplysninger fra feltet Fornavn i kontaktpersonposten. (Skrivebeskyttet.)
Kontaktperson: Etternavn	Opplysninger fra feltet Etternavn i kontaktpersonposten. (Skrivebeskyttet.)
Kontaktperson: Firma	Firmaet som er knyttet til kontaktpersonen. (Skrivebeskyttet.)
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne posten for kontaktperson for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede forretningsplanen. (Obligatorisk.)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om kontaktpersoner for plan i følgende emner:

- [Kontaktpersoner for plan](#) (på side 303)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan](#) (på side 303)
- [Håndtere kontaktpersoner for plan](#) (på side 304)

Salgsmuligheter for plan

Bruk sidene for salgsmulighet for plan til å opprette, oppdatere og spore salgsmuligheter som er knyttet til en forretningsplan. En *salgsmulighet for plan* knytter salgsmuligheter til forretningsplaner, slik at en salgsmulighet kan knyttes til flere forretningsplaner (for eksempel én plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps). En forretningsplan kan være relatert til flere salgsmuligheter samtidig.

Det er mulig at noen brukere ikke samhandler direkte med posttypen for salgsmulighet for plan, men heller knytter salgsmuligheter til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra salgsmulighetsdetaljsiden. Andre brukere vil kanskje foretrekke å arbeide direkte med posttypen for salgsmulighet for plan.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om salgsmuligheter for plan, er kanskje fanen Salgsmulighet for plan utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan

Hjemmesiden for salgsmulighet for plan er startpunktet for all håndtering av salgsmuligheter for plan.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for salgsmulighet for plan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en salgsmulighet for plan

Du kan opprette en salgsmulighet for plan ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede salgsmuligheter for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for salgsmulighet for plan](#) (på side 309).

Arbeide med lister for salgsmulighet for plan

Området for lister for salgsmuligheter for plan inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for salgsmuligheter for plan.

Liste for salgsmulighet for plan	Filtre
Alle salgsmuligheter for plan	Alle salgsmuligheter for plan som er synlige for deg, uansett hvem som eier salgsmuligheten for plan.
Nylig endrede salgsmuligheter for plan	Alle salgsmuligheter for plan der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede salgsmuligheter for plan

I området Nylig endrede salgsmuligheter for plan vises de seneste salgsmulighetene for plan som er endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for salgsmulighet for plan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for salgsmulighet for plan:

- Nylig opprettede salgsmuligheter for plan
- Nylig endrede salgsmuligheter for plan
- Mine nylig opprettede salgsmuligheter for plan
- Mine nylig endrede salgsmuligheter for plan
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for salgsmulighet for plan)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for salgsmulighet for plan

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for salgsmulighet for plan.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for salgsmulighet for plan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Håndtere salgsmuligheter for plan

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer for håndtering av salgsmuligheter for plan som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med sidene for salgsmulighet for plan, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

308 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Periode

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om salgsmuligheter for plan i følgende emner:

- [Salgsmuligheter for plan](#) (på side 306)
- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan](#) (på side 307)
- [Felt for salgsmulighet for plan](#) (på side 309)

Felt for salgsmulighet for plan

Bruk siden Rediger salgsmulighet for plan til å legge til en salgsmulighet for plan eller oppdatere detaljer for en eksisterende salgsmulighet for plan.

TIPS: Du kan også redigere salgsmuligheter for plan på listesiden og detaljsiden for salgsmulighet for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for salgsmuligheter for plan.

Felt	Beskrivelse
Opplysninger om salgsmulighet for plan	
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne posten for salgsmulighet for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge forretningsplanen. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om forretningsplaner, se Forretningsplaner (på side 288).
Salgsmulighet	Salgsmuligheten i Oracle CRM On Demand som er knyttet til denne posten for salgsmulighet for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede salgsmuligheten. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsmuligheter, se Salgsmuligheter (på side 232).
Salgsmulighet: Firma	Firmaet som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)

Felt	Beskrivelse
Salgsmulighet: Lukkingsdato	Den forventede lukkingsdatoen som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Prognose	Hvis det er merket av i denne boksen, vil salgsmuligheten bli inkludert i beregningen av prognoseinntekt. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Eier	Opplysninger fra feltet Eier i salgsmulighetsposten. Eieren er personen som er tilordnet til denne salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Inntekt	Den potensielle inntekten som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om salgsmuligheter for plan i følgende emner:

- [Salgsmuligheter for plan](#) (på side 306)
- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan](#) (på side 307)
- [Håndtere salgsmuligheter for plan](#) (på side 308)

6

Service og kommunikasjon

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for opplysninger om kundeservice:

- **Serviceforespørsler.** Bruk disse sidene til å håndtere serviceforespørsler fra kunder vedrørende produkter eller tjenester.
- **Løsninger.** Bruk disse sidene til å lagre svar på vanlige spørsmål eller serviceforespørsler.
- **Kommunikasjon.** Bruk disse sidene til å håndtere kundekontakt via et telefonsenter (Oracle Contact On Demand).

Håndtere service og kommunikasjon

Håndtering av service og kommunikasjon består av følgende prosesser:

- 1 [Prosess for å opprette en serviceforespørsel](#) (på side 311).
- 2 [Prosess for å arbeide med en serviceforespørsel](#) (på side 312).
- 3 [Prosess for å løse en serviceforespørsel](#) (på side 312).
- 4 [Prosess for å lukke en serviceforespørsel](#) (på side 312).

Serviceforespørsler kan være et resultat av enten oppringninger fra kunden eller kundekontakt via Oracle CRM On Demand.

Prosess for å opprette en serviceforespørsel

Opprettelse av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Verifisere kundeopplysningene og registrere serviceforholdet.
- 2 Benytte serviceskript for konsekvent bruk av selskapsprosedyrer, eksempelvis for å identifisere og eskalere problemer.

Hvis du vil ha flere opplysninger om skript, se [Bruke serviceforespørselsskript](#) (på side 317).

- 3 Tilordne serviceforespørsler til servicemedarbeidere. Se [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 316).

Prosess for å arbeide med en serviceforespørsel

Arbeidet med en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Logge oppfølgingssamtaler.
- 2 Logge oppgaver.
- 3 Logge notater for å registrere handlingene som er utført for å hjelpe kunden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til aktiviteter i serviceforespørsler, se [Opprette aktiviteter](#) (på side 135) og [Aktivitetsfelt](#) (på side 156).

Prosess for å løse en serviceforespørsel

Løsning av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Søke i løsningsbiblioteket for å finne opplysninger som kan hjelpe deg med å løse kundeforespørselen. Se [Vurdere løsninger](#) (på side 326).
- 2 Koble de aktuelle løsningene til serviceforespørselen og rangere nytteverdien, slik at biblioteket kan overvåkes og forbedres kontinuerlig. Se [Rangere løsninger](#) (på side 327).
- 3 Bruke forhåndsbygde eller egendefinerte rapporter til å identifisere problemer. Se [Kjøre rapporter](#) (på side 766).
- 4 Utføre handlinger umiddelbart for å løse dem. Hvis du ikke finner en løsning, legger du til en ny løsning i biblioteket. Se [Håndtere løsninger](#) (på side 325).

Prosess for å lukke en serviceforespørsel

Lukking av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Registrere slutføringsaktiviteter.
- 2 Lukke serviceforespørselen når den er løst. Se [Lukke løste serviceforespørsler](#) (på side 318).

Serviceforespørsler

Bruk serviceforespørselssidene til å registrere, spore og behandle kundeforespørsler om opplysninger eller assistanse. En *serviceforespørsel* inneholder alle relevante detaljopplysninger om en bestemt serviceaktivitet. Du kan også bruke serviceforespørselen til å lagre tilleggsopplysninger, for eksempel løsninger eller aktiviteter som er nødvendige for å løse serviceforespørselen. Servicemedarbeidere har tilgang til alle relevante opplysninger om serviceforespørsler på ett sted. For å sikre at en serviceforespørselspost inneholder all serviceaktivitet, spores endringer i poster ved hjelp av sporingsfunksjonalitet. Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av serviceforespørsler, se [Håndtere service og kommunikasjon](#) (på side 311).

Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel

Hjemmesiden for serviceforespørsel er startpunktet for all serviceforespørselshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for serviceforespørsel. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en serviceforespørsel

Du kan opprette en serviceforespørselspost ved å klikke på knappen *Ny* i området *Mine åpne serviceforespørsler*. Hvis du vil ha flere opplysninger om serviceforespørsler, se [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 316) og [Serviceforespørselsfelt](#) (på side 319).

Arbeide med serviceforespørselslister

Området *Lister over serviceforespørsler* inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for serviceforespørsler.

Serviceforespørselsliste	Filtre
Alle serviceforespørsler	ingen
Alle lukkede serviceforespørsler	Status = Lukket
Alle eskalerte serviceforespørsler	Status = Åpen - eskalert
Alle åpne serviceforespørsler	Status = Åpen, status = Åpen - eskalert
Alle nylig opprettede serviceforespørsler	Alle serviceforespørsler, sortert etter opprettelsesdato
Alle nylig endrede serviceforespørsler	Alle serviceforespørsler, sortert etter endringsdato

Serviceforespørselsliste	Filtre
Mine åpne serviceforespørsler	Status = Åpen (viser poster der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier)
Mine serviceforespørsler	Serviceforespørsler med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise åpne serviceforespørsler

Området Mine åpne serviceforespørsler inneholder en liste over dine åpne serviceforespørsler, i rekkefølgen de ble opprettet. Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Vise serviceforespørselsrelaterte oppgaver

Området Oppgaver relatert til serviceforespørsel inneholder åpne serviceforespørselsrelaterte oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Følgende opplysninger vises:

- **Forfallsdato.** Datoen da oppgaven må være utført, angitt av deg eller en leder.
- **Prioritet.** Oppgaveprioritet, angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.
MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.
- **Emne.** Tittelen på oppgaven. Klikk på koblingen for å vise oppgaven.
- **Serviceforespørsel.** Systemgenerert nummer som identifiserer serviceforespørselen.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over serviceforespørselsrelaterte oppgaver.

Vise åpne serviceforespørselsrapporter

Området Analyse av åpen serviceforespørsel inneholder serviceforespørselsrapporter etter kilde, produktområde, brukernavn eller prioritet. Du kan klikke på et diagramområde eller tabellelement for å vise detaljer og bestemme hva som må gjøres for å løse dagens problemer. Du kan også endre kategoriene i rullegardinlisten for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Bruke denne analysen til å holde deg oppdatert på åpne og eskalerte serviceforespørsler.
- Filtrere etter produktområde for å se hvilke områder som genererer flest oppringninger.

- Filtrere etter brukernavn for å se hvordan arbeidsmengden er fordelt innenfor teamet.
- Filtrere etter prioritet for å se nivået for serviceproblemer som rapporteres.

Hvis du vil vise andre typer serviceanalyser, går du til hjemmesiden for rapporter.

Legge til områder på hjemmesiden for serviceforespørsel

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for serviceforespørsel:

- Oppgaver relatert til serviceforespørsel
- Mine gjeldende oppgaver relatert til serviceforespørsel (oppgaver som forfaller i dag)
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for serviceforespørsler)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for serviceforespørsel

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for serviceforespørsel.
- 2 Bruk retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for serviceforespørsel for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere serviceforespørsler

Serviceforespørselshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 316)
- [Bruke serviceforespørselsskript](#) (på side 317)
- [Legge til løsninger i serviceforespørsler](#) (på side 317)
- [Eskalere serviceforespørsler](#) (på side 318)
- [Lukke løste serviceforespørsler](#) (på side 318)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Vise sporinger for poster](#) (på side 118)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Tilordne serviceforespørsler

Når du oppretter en serviceforespørsel, er eierfeltet tomt. Du kan tilordne eieren manuelt. Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og posttypen Serviceforespørsel er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan serviceforespørselen tilordnes automatisk til en eier første gang forespørselen lagres. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38).

MERKNAD: Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Hvis en primær egendefinert bok er tilordnet til posten før tilordningsstyreren tilordner posten på nytt til en eier, fjerner tilordningsstyreren den primære boken fra posten. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du konfigurerer en posttype i bokmodus, anbefales det på det sterkeste at du deaktiverer alle regelgrupper for posttypen.

Hvis en serviceforespørsel allerede er tilordnet og tilgangsnivåene dine tillater det, kan du tilordne forespørselen på nytt ved å endre eiernavnet eller den primære egendefinerte boken i forespørselen. Hvis selskapet bruker tilordningsstyreren og posttypen Serviceforespørsel er konfigurert for brukermodus eller blandet modus for posteierskap, kan du i tillegg tilordne en serviceforespørsel på nytt til en ny eier på en av følgende måter:

- Merk av for Tilordne eier på nytt i forespørselen.
- Slett eiernavnet eller den primære egendefinerte boken fra forespørselen.

Hvis du merker av for Tilordne eier på nytt eller sletter navnet på eieren eller den primære egendefinerte boken, behandler tilordningsstyreren serviceforespørselen på nytt og tilordner den til en eier i henhold til reglene som selskapet har definert.

MERKNAD: Hvis en serviceforespørsel har statusen Lukket, ignorerer tilordningsstyreren serviceforespørselen, og den tilordnes ikke på nytt. Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan også variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilordningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt, og gjeldende systembelastning.

Slik tilordner du en serviceforespørsel manuelt

- 1 Velg serviceforespørselen du vil tilordne.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du søker etter serviceforespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for serviceforespørselen.
- 3 Plasser markøren i feltet Eier eller feltet Bok på redigeringssiden for serviceforespørsel, klikk på oppslagsikonet, og velg deretter en ny eier eller bok i oppslagsvinduet.

- 4 Lagre endringene.

Bruke serviceforespørselsskript

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved innsamling av opplysninger om serviceforespørsler (samtalemanuskript) eller vurdering av kundetilfredshetsnivåer (undersøkelser av kundetilfredshet). Et vurderingsskript består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektes og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

Før du begynner. Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se Om vurderingsskript.

Slik bruker du et serviceforespørselsskript

- 1 Velg serviceforespørselen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger serviceforespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned til området Samtalemanuskript eller området Undersøkelser av kundetilfredshet på serviceforespørselsdetaljsiden, og klikk på Legg til.

MERKNAD: Hvis området Samtalemanuskript eller området Undersøkelser av kundetilfredshet ikke vises, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til det ønskede området i sideoppsettet. Disse områdene kan bare legges til på siden hvis selskapsadministratoren har konfigurert dem.

- 3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.
- 4 Velg et svar for hvert skriptspørsmål i vinduet Samtalemanuskript eller Undersøkelser av kundetilfredshet, og klikk deretter på Lagre.

Serviceforespørselsdetaljsiden vises igjen. Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.

Legge til løsninger i serviceforespørsler

Du kan legge til en eksisterende løsning i serviceforespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om løsninger, se [Løsninger](#) (på side 321).

Slik legger du til en løsning i en serviceforespørsel

- 1 Velg serviceforespørselen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger serviceforespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull til området Løsninger på serviceforespørselsdetaljsiden, og klikk på Legg til.
En liste over godkjente og publiserte løsninger vises.
- 3 Hvis du vil begrense antall løsninger som vises, bruker du filtreringsvalgene til å søke på nøkkelord eller løsnings-ID.
- 4 Klikk på Forhåndsvisning for å vise løsningsdetaljene og kontrollere at løsningen omhandler kundens problem.
- 5 Klikk på koblingen Velg ved siden av hver løsning som du vil legge til i serviceforespørselen, og klikk deretter på OK.
- 6 Endre statusen for serviceforespørselen til Venter inntil kunden kan bekrefte at problemet er løst. Gjør følgende:
 - a Klikk i feltet Status på serviceforespørselsdetaljsiden, og velg statusen Venter i rullegardinlisten.
 - b Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

Eskalere serviceforespørsler

Du kan eskalere en serviceforespørsel for å markere den som en hastesak.

Slik eskalerer du en serviceforespørsel

- 1 Klikk i feltet Status for serviceforespørselen du vil eskalere, på serviceforespørselslistesiden.
- 2 Velg Åpen - eskalert i rullegardinlisten i feltet.
- 3 Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

Selskapets retningslinjer bestemmer hvilke handlinger som utføres når en serviceforespørsel eskaleres. Selskapsadministratoren kan for eksempel definere en arbeidsflytregel som sender en e-post eller genererer en oppgave når en serviceforespørsel eskaleres.

Du kan opprette en filtrert liste for å vise alle eskalerte serviceforespørsler som du har tilgang til.

Lukke løste serviceforespørsler

Når du har besvart kundens forespørsel på en tilfredsstillende måte, kan du lukke serviceforespørselen.

Før du begynner: Åpne serviceforespørselsdetaljsiden for å være sikker på at serviceforespørselen er fullført. Kontroller følgende:

- Alle aktiviteter i serviceforespørselen har statusen Fullført. Dette viser at du har fulgt opp kunden.
- Hvis selskapet bruker løsninger: Løsningen er koblet til serviceforespørselsposten. Dette viser hvordan problemet ble løst.

Slik lukker du en løst serviceforespørsel

- 1 Klikk i feltet Status for serviceforespørselen du vil lukke, på serviceforespørselslistesiden.
- 2 Velg Lukket i rullegardinlisten i feltet.
- 3 Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

Serviceforespørselsfelt

Bruk siden Rediger serviceforespørsel til å legge til en serviceforespørsel eller oppdatere detaljer for en eksisterende serviceforespørsel.

TIPS: Du kan også redigere serviceforespørsler på serviceforespørselslistesiden og på serviceforespørselsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

Siden Rediger serviceforespørsel inneholder hele settet med felt for en serviceforespørsel, som vist i tabellen nedenfor.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Kontaktpersonopplysninger	
Serviceforespørselsnummer	Serviceforespørsels-ID. Systemgenerert.
Firma	Firma som er koblet til serviceforespørselen.
Kontaktperson	Kontaktperson som er koblet til serviceforespørselen.
Telefonnummer arbeid	Kontaktpersonens jobbtelefonnummer. Hentes fra kontaktpersonposten.
E-post	Kontaktpersonens e-postadresse. Hentes fra kontaktpersonposten.
Detaljerte serviceopplysninger	
Område	Kategori for serviceforespørselen, for eksempel Produkt, Installasjon, Vedlikehold, Opplæring eller Annet.
Årsak	Årsak til serviceforespørselen, for eksempel Uklare instruksjoner, Brukeren trenger opplæring, Eksisterende problem, Nytt problem eller Annet
Type	Serviceforespørselstypen, for eksempel Spørsmål, Problem, Forespørsel om forbedring eller Annet.

Felt	Beskrivelse
Kilde	Måten serviceforespørselen er mottatt på, for eksempel Telefon, Web, E-post eller Faks.
Prioritet	Angir prioriteten, for eksempel 1 - Snarest mulig, 2 - Høy, 3 - Middels eller 4 - Lav.
Status	Status for serviceforespørselen, for eksempel Åpen, Venter, Lukket, Åpen - eskalert eller Annullert. Feltet Status brukes til å bestemme hvilke serviceforespørsler som skal inkluderes i noen filtrerte lister og rapporter.
Åpningstidspunkt	Dato og klokkeslett da serviceforespørselen ble opprettet. Systemgenerert.
Lukkingstidspunkt	Dato og klokkeslett da statusen for serviceforespørselen endres til Lukket. Systemgenerert.
Eier	<p>Alias for eieren av serviceforespørselsposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Tilordne eier på nytt	<p>Angir at serviceforespørselen skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet, og selskapsadministratoren har definert tilordningsregler for serviceforespørsler, vil tilordningsstyreren i Oracle CRM On Demand behandle serviceforespørselen på nytt og tilordne den i henhold til reglene.</p> <p>Tilordningsstyreren kan bare tilordne poster på nytt til brukere. Poster kan bare tilordnes på nytt hvis posttypen er konfigurert i brukermodusen eller blandet modus for posteierskap. Tilordningsstyreren kan ikke tilordne poster på nytt hvis posttypen er konfigurert i bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p> <p>MERKNAD: Når du merker av i denne boksen, endres navnet i feltet Eier når du lagrer posten. Avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning, kan det imidlertid ta litt tid å fullføre de automatiske oppgavene, for eksempel utsending av e-postvarsel.</p>
Tilleggsopplysninger	
Emne	Sammendrag av serviceforespørselen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om serviceforespørselen. Begrenset til 16 350 tegn.
Kjøretøy	ID-nummer for kjøretøy hvis et kjøretøy er knyttet til serviceforespørselen.

Løsninger

Bruk løsningssidene til å opprette, oppdatere og spore løsninger. *Løsninger* inneholder opplysninger om hvordan et kundeproblem skal løses. En kontinuerlig ajourført kunnskapsbase for løsninger gir servicemedarbeiderne tilgang til et sentralisert kunnskapslager som hjelper dem med å løse kundeproblemer. I tillegg utvides kunnskapsbasen når brukerne samhandler med kunder og oppretter nye løsninger.

I Oracle CRM On Demand kan brukerne spore bruken av løsninger og rangere løsninger. Disse opplysningene gjør det mulig for en organisasjon å forbedre løsningene som kundene blir tilbudt og identifisere problemer med produkter eller tjenester. Ofte brukte løsninger kan tyde på en produktdefekt. Dårlige løsningsrangeringer kan tyde på at løsningene bør forbedres.

Om løsningshåndtering

Du bør vurdere å implementere en prosess i tråd med nedenstående opplysninger for å bygge opp og administrere en kunnskapsbase for løsninger.

- 1 En selskapsadministrator importerer eksisterende løsninger inn i applikasjonen (valgfritt).
- 2 Serviceagenter og andre eksperter legger til løsningsutkast for å øke kunnskapsbasens bredde og dybde over tid.
- 3 Serviceledere vurderer, godkjenner og publiserer løsninger.
- 4 Agenter rangerer eksisterende løsninger for å sikre at de mest nyttige løsningene vises øverst.
- 5 Serviceledere overvåker kunnskapsbasen for løsninger for å sikre at den bare inneholder gyldige og oppdaterte opplysninger.

Tips for optimal håndtering av en kunnskapsbase for løsninger

Et velorganisert og kvalitetssikret løsningsbibliotek gjør det mulig å betjene kundene mer effektivt i det lange løp. Her er noen tips for optimal konfigurasjon og administrasjon av en kunnskapsbase for løsninger.

1 – Importere eksisterende løsninger

Før du importerer løsninger, bør du sammenligne opplysningene i eksisterende løsninger med løsningsposten i Oracle CRM On Demand. Det kan være hensiktsmessig å legge til, endre navn på eller fjerne felt i posten i samsvar med dataene som skal importeres.

Du kan bruke malen for egendefinerte feltinnstillinger, som er tilgjengelig på siden for verktøy og maler i senteret for opplæring og support, som hjelp til å planlegge endringer. Dette dokumentet gjør det enklere å planlegge og spore egendefinerte endringer som skal gjøres i applikasjonen.

2 – Legge til løsningsutkast

Det bør utarbeides retningslinjer for opprettelse av løsningsposter, og disse må bekjentgjørers for alle som kan komme til å opprette løsningsutkast, for eksempel serviceagenter eller produkt- eller serviceeksperter. Understrek alltid viktigheten av tittelfeltet i en løsningspost. Dette er et søkbart felt som vises i de fleste lister og oppslagsvinduer for løsninger, og serviceagenter kan derfor bruke dette feltet til raskt å finne passende løsninger for spørsmål eller problemer.

Når en ny løsningspost opprettes, har den statusen Utkast. Løsningsutkast kan ikke legges til i serviceforespørselsposter, og vises ikke i oppslagsvinduet for løsningen før de er publisert. Hvis en agent oppretter en serviceforespørsel og registrerer et løsningsutkast i løpet av en samtale, kan agenten derfor legge til løsningsutkastet i serviceforespørselen, men løsningsutkastet vil ikke være tilgjengelig for andre agenter før det er publisert.

3 – Vurdere, godkjenne og publisere løsninger

En godkjenningssprosess sikrer at selskapets eksperter får en sjanse til å gå gjennom alle løsninger før de frigis til generell bruk for serviceagenter. Det bør utarbeides retningslinjer for gjennomgang og godkjenning for å sikre at alle løsninger er gyldige, lett anvendelige og påviselig nyttige for de som trenger dem.

Du må ha en rolle med rettigheten Publisér løsninger for å kunne endre en løsningsstatus til Godkjent og publisere løsningen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Godkjenne og publisere løsninger](#) (på side 326).

4 – Rangere løsninger

Be serviceagentene om å rangere løsningene de bruker og legger til i serviceforespørselsposter. Det er enkelt å gjøre dette ved å klikke på knappen Vurder løsning på løsningsdetaljsiden. Løsninger rangeres på en skala fra 1 til 5. Hvis løsningen er svært effektiv, gir du den rangeringen 5. Hvis den ikke er effektiv eller brukbar, gir du den rangeringen 1.

Hver gang en løsning rangeres, beregnes rangeringsresultatet på nytt og vises i posten. Hvis agentene rangerer løsninger, får du opplysninger som kan brukes til å kvalitetssikre kunnskapsbasen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Rangere løsninger](#) (på side 327).

5 – Overvåke løsninger

En kunnskapsbase for løsninger bør overvåkes regelmessig slik at serviceagentene til enhver tid har de beste og mest oppdaterte opplysningene og instruksjonene. Her er noen anbefalinger:

- Tilordne en eier for bestemte områder eller løsningstyper, og be alle eierne om å gå gjennom og oppdatere sine løsninger regelmessig. Gi hver eier ansvar for nøyaktighet og godkjenning for det aktuelle området.
- Løsninger blir utdatert over tid. Ett eksempel er løsninger knyttet til produkter som ikke lenger selges. Opprett en løsningsliste for å finne slike løsninger, for eksempel ved å filtrere på produktfeltet. Bruk deretter funksjonen Masseoppdatering til å fjerne dem fra de søkbare løsningene.
- Ikke slett en løsning, med mindre den er et duplikat. Angi i stedet Foreldet som status. Foreldede løsninger vises ikke lenger i listen ved søk etter en løsning som skal legges til i en serviceforespørsel. Du har imidlertid fortsatt tilgang til dem i listene på hjemmesiden for løsninger hvis du skulle trenge dem.
- Gå gjennom alle løsninger med en lav rangering. Du finner disse ved å opprette en egendefinert liste som viser alle publiserte løsninger med rangeringen 1 eller 2.

- Bruk de forhåndsbygde løsningslistene på hjemmesiden for løsninger til å gå gjennom de høyest rangerte løsningene og de mest aktive løsningene. På denne måten får du en indikasjon på eventuelle områder der det er rom for mer kunnskap og en utvidelse av biblioteket.
- Analyser lukkede serviceforespørsler jevnlig for å finne trender og identifisere nøkkelpromområder der ytterligere opplysninger bør legges inn i kunnskapsbasen.

Arbeide med hjemmesiden for løsning

Hjemmesiden for løsning er startpunktet for all løsningshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for løsning. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en løsningspost

Du kan opprette en løsningspost ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste løsninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Løsningsfelt](#) (på side 327).

Arbeide med løsningslister

Området Lister over løsninger inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for løsninger.

Løsningsliste	Filtre
Godkjente løsninger	Status = Godkjent
Publiserte løsninger	Publisert = J
Nylig opprettede løsninger	Alle løsninger, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede løsninger	Alle løsninger, sortert etter endringsdato
Utkast til løsninger (bare synlig for brukere med rettigheten Publiser løsninger)	Status = Utkast
Mest positivt vurderte løsninger	De høyeste akkumulerte rangeringene gitt av alle brukere
Mest aktive løsninger	Ofte koblet til serviceforespørsler
Alle løsninger	Alle løsninger, sortert alfabetisk etter løsningstittel
Mine nylig endrede løsninger	Alle løsninger som du eier, sortert etter

Løsningsliste	Filtre
	endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig viste løsninger

Området Mine nylig viste løsninger inneholder de seneste løsningene du har vist.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Vise de mest aktive løsningene

Området Mest aktive løsninger inneholder løsningene som oftest har blitt koblet til serviceforespørsler. Høy grad av bruk kan gi serviceorganisasjoner en pekepinn på spesifikke områder der kundene har utfordringer med produkter og tjenester. Organisasjonene kan respondere ved å gi servicemedarbeiderne flere opplysninger slik at de kan hjelpe kundene, eller ved å gi flere opplysninger direkte til kundene.

Vise de høyest rangerte løsningene

Området Mest positivt vurderte løsninger inneholder en liste over løsningene med de høyeste akkumulerte rangeringene gitt av alle brukere.

Legge til områder på hjemmesiden for løsning

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for løsning:

- Nylig opprettede løsninger
- Nylig endrede løsninger
- Mine nylig opprettede løsninger
- Mine nylig endrede løsninger
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapporter tilgjengelige på hjemmesiden for løsning)

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du legger til områder på hjemmesiden for løsning.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for løsning

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for løsning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for løsning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere løsninger

Løsningshåndtering består av følgende prosesser:

- [Vurdere løsninger](#) (på side 326)
- [Godkjenne og publisere løsninger](#) (på side 326)
- [Rangere løsninger](#) (på side 327)
- [Legge til bøker i en løsning](#) (på side 327)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)

MERKNAD: Hvis du vil oppdatere løsningsposter, må din brukerrolle omfatte rettigheten **Publiser løsninger**.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Løsningsfelt](#) (på side 327)
- [Rapporter](#) (på side 735)
- Importere data

Vurdere løsninger

Du kan vise de mest aktive løsningene eller de høyest rangerte løsningene. Du kan også se gjennom samtlige opplysninger for en løsningspost.

Slik viser du de mest aktive løsningene

- 1 Klikk på fanen Løsninger på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for tittelen på løsningen du vil vise, i området Mest aktive løsninger.

Slik viser du de høyest rangerte løsningene

- 1 Klikk på fanen Løsninger på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for tittelen på løsningen du vil vise, i området Mest positivt vurderte løsninger.

Slik viser du løsningsopplysninger

- 1 Velg løsningen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger løsninger, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Du kan se gjennom løsningsposten på løsningsdetaljsiden.
Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se [Løsningsfelt](#) (på side 327).

Godkjenne og publisere løsninger

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Publisere løsninger.

Du kan vurdere løsninger med tanke på nøyaktighet og fullstendighet. Du kan deretter godkjenne utkastet og publisere det internt. Når du publiserer en løsning internt, blir den tilgjengelig for alle kundeservicemedarbeidere, som kan bruke den og koble den til serviceforespørsler.

Slik godkjenner og publiserer du en løsning

- 1 Klikk på koblingen Utkast til løsninger på hjemmesiden for løsninger.
- 2 Velg løsningen på løsningslistesiden, og klikk deretter på Rediger.
- 3 Endre statusen til Godkjent på løsningsredigeringssiden for å godkjenne løsningen.
- 4 Merk av i boksen Publisert for å publisere løsningen.
- 5 Lagre posten.

Rangere løsninger

Du kan rangere effektiviteten til en løsning så mange ganger du vil.

Slik rangerer du løsningsopplysninger

- 1 Velg løsningen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger en løsning, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på knappen Vurder løsning på tittellinjen på løsningsdetaljsiden.

- 3 Velg en gradering fra 1 til 5 (5 er best) i rullegardinlisten på siden Vurdering av løsning.

- 4 Lagre posten.

Gjennomsnittet av de enkeltstående brukerrangeringene beregnes for å fastslå hvilke løsninger som skal vises i området Mest positivt vurderte løsninger på hjemmesiden for løsninger.

Legge til bøker i en løsning

Bruk prosedyren nedenfor hvis du vil legge til bøker i en løsning. Når du legger til en bok i en løsning, kan du endre eller fjerne boken. Denne prosedyren forutsetter at posttypen Bøker vises som et relatert element på løsningssiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av opplysninger om relaterte elementer, se Tilpasse oppsett for relaterte elementer.

Slik legger du til en bok i en løsning

- 1 Åpne ønsket løsning på siden Løsningsliste.

- 2 Klikk på Legg til i området Bøker på løsningsdetaljsiden.

- 3 Bruk bokvelgeren til å velge boken som du vil legge til i løsningen, og klikk deretter på OK.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se Bokhåndtering.

Løsningsfelt

Bruk siden Rediger løsning til å legge til en løsning eller oppdatere detaljer for en eksisterende løsning. På siden Rediger løsning vises hele settet med felt for en løsning.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Detaljopplysninger om løsning	
ID for løsning	Unik ID for løsningen. Systemgenerert.
Tittel	Løsningstittel. Dette feltet har en begrensning på 100 tegn, og er obligatorisk.
Status	Løsningens status, for eksempel Utkast, Godkjent eller Foreldet. Standardverdien er Utkast. Bare brukere med rettigheten Publisert løsninger kan endre disse opplysningene.
Publisert	Angir at løsningen er tilgjengelig for intern bruk. Bare brukere med rettigheten Publisert løsninger kan endre disse opplysningene.
Vurdering av løsning	Rangering av løsningen fra 1 til 5 (5 er best).
Tilleggsopplysninger	
MERKNAD: Feltene nedenfor finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige for din konfigurasjon. Kontakt selskapsadministratoren hvis disse feltene ikke er tilgjengelige.	
Juridisk godkjenning	Angir at løsningen har fått juridisk godkjenning.
Markedsføringsgodkjenning	Angir at løsningen har fått markedsføringsgodkjenning.
Aktiva med flere filer	Angir at løsningen består av flere digitale filer. Et bestemt løsningsbilde kan bestå av separate filer for grafikk, logoer og andre komponenter i et større bilde.
Utløpsdato	Den siste datoen som dette innholdet kan brukes i Personalized Content Delivery (PCD). Bruk kalenderikonet til å velge utløpsdatoen.
Frigivelsesdato	Den første datoen som dette innholdet kan brukes i PCD. Bruk kalenderikonet til å velge frigivelsesdatoen.
Verifiseringsstatus	Angir om løsningen kan vises på riktig måte. Når du laster multimedia- eller grafikkfiler, må du teste filene for å sikre at de vises riktig. I så fall angir du Vellykket som verifiseringsstatus. Mulige verdier er Ikke verifisert, Vellykket og Mislykket.
PCD-vedleggstype	Angir typen for den vedlagte multimedia- eller grafikkfilen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Melding. Innholdet passer for en presentasjon. ■ Miniatyrbilde. Innholdet er en liten, komprimert versjon av en større meldingspost.
Relatert miniatyrbilde	Navnet på en annen løsningspost som inneholder en miniatyrversjon av hovedmeldingsløsningen. Alle løsninger av typen Melding må ha en tilhørende løsning av typen Miniatyrbilde.

Felt	Beskrivelse
Distribusjonsmåte	Velg Publisert for å distribuere innholdet automatisk til eksterne brukere. Distribusjonen er basert på brukernes tillatelser.
MERKNAD: Feltene nedenfor er tilgjengelige som standard for alle versjoner av Oracle CRM On Demand.	
Vanlige spørsmål	Spørsmål som ofte stilles om løsningen.
Detaljer om løsning	Tilleggsopplysninger om løsningen.

Kommunikasjon

Bruk kommunikasjonssidene sammen med områdene Kommunikasjonsverktøy og Talekontroller på handlingslinjen til å håndtere samhandling med kunder — telefonsamtaler, talepostmeldinger og e-post. Overordnede kan også overvåke agenter via de samme områdene i applikasjonen.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis ditt ansvarsområde ikke omfatter bruk av Oracle Contact On Demand, er kanskje fanen Kommunikasjon og tilhørende underfaner utelatt fra ditt oppsett.

Om Oracle Contact On Demand

I Oracle Contact On Demand kan du bruke tale, talepost og e-post til å håndtere samhandling med kunder. På grunn av integreringen med Oracle CRM On Demand blir hver kundesamhandling sporet og lagret på samme sted som selskapet bruker til å håndtere kontaktpersoner, firmaer, løsninger og så videre. Denne integreringen gjør det mulig å benytte dataene i selskapets database til å finne løsninger på kundeproblemer, oppdatere kontaktopplysninger og kjøre dataanalyser.

Oracle Contact On Demand er et Web-basert telefonsenter som bruker følgende kanaler:

■ Tale

I Oracle Contact On Demand kan du opprette talekommunikasjon i sanntid og bruke kompetansebasert formidling for å viderekoble anrop til riktig agent. De innebygde samtalekontrollene i grensesnittet gjør det mulig å motta anrop, foreta utgående (eksterne) anrop og interne anrop (agent til agent), sette en samtale på vent, legge på (avslutte en samtale), overføre en samtale og opprette en telefonkonferanse med andre deltakere. Du kan bruke følgende funksjoner:

- **Innkommende anrop.** Motta og arbeide videre med et innkommende anrop via Oracle Contact On Demand-grensesnittet der det finnes en telefon, forutsatt at du er logget på Oracle Contact On Demand.
- **Utgående anrop.** Oracle Contact On Demand støtter utgående oppringninger nasjonalt (innenlands) og internasjonalt. Du kan ringe fra verktøylinjen i Oracle Contact On Demand.

- **Samtalekontroll.** Alle samtaler håndteres via områdene Kommunikasjonsverktøy og Talekontroller på handlingslinjen og underfanen Samtaler på hjemmesiden for kommunikasjon. Andre opplysninger som overføres sammen med samtalen (for eksempel navn på innringer, telefonnummer og grønt nummer), vises bare hvis dette er konfigurert.
- **Interne samtaler.** Kontakt en annen agent eller overordnet som er logget på Oracle Contact On Demand, ved å velge ønsket agent eller overordnet i en rullegardinliste med aktive brukere.
- **Kompetansebasert formidling.** Taleanrop formidles til den best kvalifiserte agenten for håndtering (definert ved kundeberøringstonevalg via IVR).
- **Statistikkvindu.** Viser sanntidsstatistikk for anropsfremdrift i Oracle Contact On Demand-applikasjonen. Vinduet inneholder gjeldende status, tid i denne statusen, antall anrop i køen og anropet som har stått lengst i kø.
- **Klikk for å ringe.** Foreta utgående anrop ved å klikke på telefonnummerkoblingen på en detalj- eller listeside.
- **Overordnet kontroll.** Overordnede kan spille inn og høre på tidligere innspilte telefonsamtaler med tanke på kvalitetssikring. I tillegg kan overordnede overvåke agenter i sanntid og aktivere handlinger som hvisk, tren, delta, overta og logg ut agenter.
- **Tilbakeringing.** Administratorer kan konfigurere Oracle Contact On Demand slik at innringeren kan fortsette å vente på den neste tilgjengelige agenten hvis alle agenter er opptatt. Eventuelt kan innringeren bli ringt opp igjen så snart en agent er tilgjengelig. Anropet tildeles en plass i køen i Oracle Contact On Demand. Når en agent er ledig og kan svare på anropet, ringer telefonsentertjeneren automatisk innringeren opp igjen på vedkommendes kontaktttelefonnummer, og kobler innringeren til den tilgjengelige agenten. Agenten mottar det innkommende anropet.
- **Web-tilbakeringing.** En Web-tilbakeringing ligner på en vanlig tilbakeringing, med unntak av at kunden registrerer telefonnummeret sitt på et selskaps Web-side, i stedet for å bruke telefonen. Hvis for eksempel en potensiell kunde besøker et selskaps Web-område, kan kunden bli bedt om å registrere telefonnummeret sitt på selskapets Web-side hvis vedkommende ønsker å bli oppringt av en agent. En Oracle Contact On Demand-administrator er ansvarlig for å administrere denne funksjonen for kunder. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av funksjonen for Web-tilbakeringing, se *Oracle Contact On Demand-håndbok for administrasjonsleder*.
- **Talepost.** Talepostkanalen for Oracle Contact On Demand bruker kompetansebasert formidling for å videresende meldinger til riktig agent. Hvert selskap i Oracle Contact On Demand definerer når og hvordan talepost skal tilbys for en innringer. Bruk av intelligent formidling i Oracle Contact On Demand sikrer raskt respons for innringere som velger å legge igjen en talemelding. Denne responsen har samme kvalitet og prioritet som vanlige telefonanrop. Agentene kan høre på innringerens melding og om nødvendig tilordne den til en annen agent eller arbeidsgruppe. Du har tilgang til talepost via aktivitetsposten, også etter at den er slutført. Talepostmeldinger kan spilles av i en lokal mediespiller eller på en telefon.
- **E-post**

E-postmeldinger formidles til en agents innboks, basert på nøkkelord i e-posten eller agentens kompetanse. E-postmeldinger kan besvares, forkastes og tilordnes til en annen agent eller arbeidsgruppe. Agenter får tildelt grenser for hvor mange e-postmeldinger de kan arbeide med om gangen. Agenten kan vise disse grenseverdiene ved å klikke på Statistikk på handlingslinjen og se på linjen for frakoblede meldinger.

Om IVR

Fundamentet for tale- og talepostkanalene er IVR (Interactive Voice Response). IVR bruker underliggende berøringstonegjenkjenning og kompetansebasert formidling i Oracle Contact On Demand.

Berøringstonegjenkjenning gjør det mulig for IVR å svare på et anrop, spille av en forhåndsinnspilt melding, be kundene om å angi forespørselens karakter og formidle dem til en passende agent (for eksempel ved å trykke på 1 for Salg). Hvis selskapsadministratoren har konfigurert skjermbokser som er basert på IVR-ledetekster, vil verdiene som registreres av en kunde med en berøringstonetelefon, gå foran søkekriteriene som er beskrevet under overskriften "Om samsvarende poster i Oracle Contact On Demand". IVR-ledetekster støtter bare serviceforespørselsnummer, privat kontakttelefonnummer og kampanje-ID.

Serviceforespørselsnumre i Oracle CRM On Demand inneholder en bindestrek. Når en innringer registrerer et serviceforespørselsnummer som svar på et IVR-spørsmål, må du imidlertid be innringeren om å bruke en stjerne (*) for å angi bindestreken i IVR-spørsmålet.

MERKNAD: Privat kontakttelefonnummer inngår ikke i standard sideoppsett for kontaktpersoner.

Om samsvarende poster i Oracle Contact On Demand

Når en agent mottar kommunikasjon fra en kunde, gjøres følgende i Oracle Contact On Demand:

- 1 Søker i eksisterende poster i Oracle CRM On Demand-databasen for å prøve å finne samsvar i kontaktperson-, kundeemne-, firma-, serviceforespørsels- eller kampanjeposter.

For telefonsamtaler søker applikasjonen etter samsvar basert på:

- Opphavspersonens telefonnummer (telefonnummeret kunden ringer fra). Disse opplysningene finnes i feltet Opprinnelsessted. Opphavspersonens telefonnummer i en kampanje er kampanjetelefonnummeret som kunden ringer.

For e-postmeldinger søker applikasjonen etter samsvar basert på:

- Opphavspersonens e-postadresse. Disse opplysningene finnes i feltet Opprinnelsessted.

Hvis kampanjeposter skal omfatte felt for telefonnumre og e-postadresse, som brukes til å finne samsvar, må selskapsadministratoren tilpasse sideoppsettet for kampanjedetaljer ved å legge til feltene for e-postadresse for kampanje og telefonnummer for kampanje manuelt.

Serviceforespørsler i Oracle Contact On Demand knyttes bare til en aktivitet hvis en IVR-ledetekst er definert for den aktuelle aktiviteten. Oracle Contact On Demand søker for eksempel bare etter et samsvarende privat kontakttelefonnummer hvis selskapsadministratoren har konfigurert en IVR-ledetekst slik at en innringer blir bedt om å angi et privattelefonnummer. For at du skal få treff på et privat kontakttelefonnummer, må selskapsadministratoren tilpasse standard sideoppsett for kontaktpersondetaljer ved å inkludere et felt for privat kontakttelefonnummer, og et gyldig privattelefonnummer må angis i dette feltet. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se Tilpasse statiske sideoppsett.

- 2 Når søket er fullført, opprettes en aktivitetspost for kommunikasjonen, som kobles til den samsvarende posten.

Dette er de mulige resultatene av et søk:

- Hvis det finnes en unik serviceforespørsel i Oracle Contact On Demand, knyttes aktivitetsposten til både serviceforespørselsposten og primærfirmaet for serviceforespørselen. I tillegg knyttes

aktivitetsposten til kontaktpersonen for serviceforespørselen med mindre det finnes en unik samsvarende kontaktperson for telefonnummeret.

- Hvis det finnes en unik samsvarende kontaktperson i Oracle Contact On Demand, knyttes aktivitetsposten automatisk til både kontaktpersonen og primærfirmaet for kontaktpersonen.
- Hvis det finnes et unikt samsvarende kundeemne i Oracle Contact On Demand, knyttes aktiviteten automatisk til både kundeemnet og primærfirmaet for kundeemnet.
- Hvis en unik samsvarende post ikke har et tilknyttet firma i Oracle Contact On Demand, tilknyttes automatisk det unike firmaet som samsvarer med telefonnummeret, hvis det finnes et telefonnummer.
- Hvis det finnes ett samsvar, vises den samsvarende posten.
- Hvis det finnes flere samsvar for en bestemt posttype i Oracle Contact On Demand, kobles ikke aktiviteten til en spesifikk post for denne posttypen.

MERKNAD: Du må ha tilgang til en bestemt posttype i Oracle Contact On Demand, ellers kan ikke en aktivitet knyttes til denne posttypen.

MERKNAD: Hvis en agent overfører en samtale til en annen agent, opprettes en aktivitet for agenten som samtalen overføres til.

Håndtere telefonsenteret

Overordnede trenger verktøy og opplysninger som hjelp til å håndtere et telefonsenter effektivt. De må vite hvor mange samtaler, e-postmeldinger og talepostmeldinger teamet håndterer, hva som er gjennomsnittlig behandlingstid for hver samhandling, hvor lenge kundene venter i kø og så videre. Tilgang til sanntidsopplysninger om driften kan være til hjelp i administrasjonen av telefonsenteret, og kan også avdekke forbedringsmuligheter for de enkelte agentene.

Verktøy for overordnede i Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand og Oracle Contact On Demand har flere verktøy som gjør det enklere å administrere et telefonsenter. All kundekommunikasjon kan spores og kobles til kundeposter. Denne sporingsfunksjonen bygger opp en database med opplysninger om den daglige driften og kundene, som du har tilgang til via rapporter og analyser. Agentovervåkingsverktøy kan også brukes til å følge med på de enkelte agentenes arbeid.

Instrumentpanelet Kommunikasjon

I instrumentpanelet Kommunikasjon vises sanntidsstatistikk om køene i telefonsenteret, slik at du kan analysere effektiviteten.

- Klikk på fanen Instrumentpanel og velg instrumentpanelet Kommunikasjon i rullegardinlisten. Klikk på Vis.
- Vis gjeldende antall kundesamhandlinger i hver av kommunikasjonskanalene.

- Se gjennom statistikken for hver enkelt arbeidsgruppe slik at du kan analysere telefonsentervolumer og administrere arbeidsstokken.
- Klikk på koblingen for flere rapporter hvis du vil velge et annet instrumentpanel og vise andre service- eller salgsanalyser.

Kommunikasjonsrapporter og -analyser

Hjemmesiden for rapporter inneholder koblinger til forhåndsbygde og egendefinerte analyser som kan være til hjelp i administrasjonen av telefonsenteret. Se gjennom egendefinerte og forhåndsbygde analyser regelmessig for å finne telefonsentertrender, potensielle risikoer og forbedringsmuligheter.

Du kan bruke Oracle CRM On Demand Answers til å utforme egne rapporter for å analysere kommunikasjonsaktivitetene som genereres ved samhandling i telefonsenteret. Når du oppretter en egendefinert analyse:

- Bruk rapporteringsemneområdet Aktiviteter til å bygge en kommunikasjonsspesifikk analyse.
- Utvid mappen Aktivitet, og deretter mappen Kommunikasjon.
- Klikk på navnene på Oracle Contact On Demand-datakolonnene for å legge dem til i den egendefinerte analysen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Rapporter](#) (på side 735).

Arbeide med hjemmesiden for kommunikasjon

Hjemmesiden for kommunikasjon er startpunktet for all kundebehandling.

Vise kundesamhandling

Området Innboks inneholder alle kundesamhandling som er tilordnet til deg for kanalen som er valgt i underfanene (Samtaler, Talepost eller E-post). Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene (kolonnene), se [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 347). Du kan fastsette perioden for visning av gjeldende og fullførte aktiviteter i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "[Oppdatere personlige opplysninger](#)" på side 674).

Arbeide med kommunikasjonslister

Området Kommunikasjonslister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kommunikasjon.

Denne aktivitetslisten	Viser
All gammel e-post	All tilgjengelig e-post som har vært åpen lenger enn 24 timer.

Denne aktivitetslisten	Viser
All gammel talepost	All tilgjengelig talepost som har vært åpen lenger enn 24 timer.
Alle tilbakeringer	Alle tilgjengelige Web-tilbakeringer og tilbakeringer.
All e-post	Alle tilgjengelige e-postmeldinger.
Alle inngående samtaler	Alle tilgjengelige inngående samtaler.
All inngående e-post	Alle tilgjengelige inngående e-postmeldinger.
Alle utgående samtaler	Alle tilgjengelige utgående samtaler.
All utgående e-post	Alle tilgjengelige utgående e-postmeldinger.
Alle overføringer	Alle tilgjengelige overføringer.
Alle taleanrop	Alle telefonsamtaler.
All talepost	Alle talepostmeldinger.
Alle Web-tilbakeringer	Alle tilgjengelige Web-tilbakeringer.
Min kommunikasjonsinnboks	Alle kundesamhandlingene som er tilordnet til deg. Ingen nye, ufullstendige e-postmeldinger vises i denne listen.
Innboks for mine samtaler	Uferdige samtaler som er tilordnet til deg.
Innboks for min talepost	Uferdige talepostmeldinger som er tilordnet til deg.
Nylig fullført kommunikasjon	All kommunikasjon du nylig har fullført.
Nylig fullførte samtaler	Samtaler du nylig har fullført.
Nylig fullførte e-postmeldinger	E-postmeldinger du har besvart.
Nylig fullførte talepostmeldinger	Talepostmeldinger du nylig har fullført.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny liste for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig fullført kommunikasjon

Området Nylig fullført kommunikasjon inneholder en liste over de seneste samhandlingene du har fullført. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene (kolonnene), se [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 347).

Klikk på [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen over nylig fullført kommunikasjon. I denne listen vises en hel side med poster, som du kan bla gjennom side for side.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 329)
- [Håndtere Oracle Contact On Demand](#) (på side 335)

Håndtere Oracle Contact On Demand

Håndtering av Oracle Contact On Demand består av følgende oppgaver:

- [Forberede samhandling med kunder](#) (på side 335)
- [Håndtere telefonsamtaler](#) (på side 338)
- [Deaktivere kommunikasjonsverktøylinjen i en nettleserøkt](#) (på side 341)
- [Foreta oppringinger](#) (på side 342)
- [Håndtere tilbakeringer \(Web og telefon\)](#) (på side 343)
- [Håndtere talepostmeldinger](#) (på side 343)
- [Håndtere e-post](#) (på side 345)
- [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 347)
- [Vurdere statistikk](#) (på side 349)
- [Vise samhandlingshistorikk](#) (på side 351)
- [Overvåke agenter](#) (på side 351)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Forberede samhandling med kunder

Emnene nedenfor inneholder trinnvise prosedyrer som kan brukes i forberedelsene til samhandling med kunder.

Få tilgang til Oracle Contact On Demand

Når du logger på Oracle CRM On Demand, skal fanen Kommunikasjon vises sammen med Firmaer, Kontaktpersoner og så videre. Hvis den ikke vises, må du gjøre følgende:

- Klikk på pilen til høyre for raden med faner, og velg Kommunikasjon i rullegardinlisten.

MERKNAD: Hvis Kommunikasjon ikke vises som et valg, må du kanskje legge til fanen i oppsettet ditt eller kontakte selskapsadministratoren. Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du viser faner, se [Vise faner](#) (på side 690).

Oppdatere telefonnummer

Hvis du vil motta telefonanrop på et annet sted, må du huske å oppdatere telefonnummeret ditt. Telefonnummeret du registrerer, er nummeret som applikasjonen sender dine anrop til.

Slik oppdaterer du telefonnummeret

- 1 Klikk på Brukerpreferanse i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
- 2 Oppdater telefoninnstillingene i vinduet Konfigurasjon:
 - **SIP-adresse.** Protokollstandard for mottak av VoIP-telefonanrop. Oppdater dette feltet hvis selskapet bruker SIP-basert VoIP.
 - **Ekstern telefon (Eksternt internt nummer).** Telefonnummeret som Oracle Contact On Demand viderekobler innkommende anrop til. Du kan oppdatere dette telefonnummeret når som helst.
 - **Spill av melding.** Du blir bedt om å trykke på et siffer (en DTMF-tast) før anropet viderekobles til deg.

TIPS: Hvis du arbeider hjemmefra, kan det være lurt å aktivere dette valget. Dette forhindrer at andre personer, for eksempel barn, utilsiktet tar en telefon som er viderekoblet fra telefonsenteret.
- 3 Klikk på OK for å lukke vinduet Konfigurasjon.

De nye innstillingene trer i kraft umiddelbart.

Angi brukerpreferanser

Hvis du vil endre din personlige hilsen, arbeide uforstyrret eller endre annen funksjonalitet for telefonhåndtering, må du oppdatere brukerinntillingene.

Slik angir du brukerpreferanser

- 1 Klikk på Brukerpreferanse i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
- 2 Velg ønskede innstillinger for generelt telefonnummer og ledetekst for talepost i vinduet Konfigurasjon:

Innstilling	Beskrivelse
Generell telefon	
Skjermboks for innkommende anrop	<p>Åpner automatisk detaljsiden for serviceforespørsel, kampanje, kontaktperson, kundeemne, firma eller besøk når du svarer på et anrop.</p> <p>Applikasjonen søker etter eksisterende poster som samsvarer med innringerens telefonnummer, i Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis det finnes én samsvarende post, vises denne posten (serviceforespørsels-, kontaktperson-, kundeemne- eller firmapost). I andre tilfeller vises siden Detaljer om besøk, for eksempel hvis det ikke finnes samsvarende poster eller flere samsvarende poster. Hvis du vil ha flere opplysninger om samsvarende poster i Oracle CRM On Demand, se Om Oracle Contact On Demand (på side 329).</p>
Arbeid med telefonrøret av (Deaktiver summetone)	Holder linjen åpen etter at den første samtalen er avsluttet slik at du ikke trenger å ta av telefonrøret for å svare på et anrop. Du kan i stedet bruke området Talekontroller på handlingslinjen til å svare på anrop.
Automatisk samtalegodkjenning	(Bare tilgjengelig når du arbeider med telefonrøret av) Godtar automatisk innkommende anrop slik at innringerne kobles opp uten at du trenger å gjøre noe mer. En pipetone varsler agenten om at det er en innringer på linjen.
Telefoninnstillinger	Hvis du vil ha opplysninger om valget Telefoninnstillinger, se "Oppdatere telefonnummer" ovenfor.
Ledetekst for talepost	
WAV-fil for ledetekst for agentnavn	Innspilling som angir navnet ditt.
WAV-fil for ledetekst for taleposthilsen	Innspilling som spilles av når et anrop viderekobles til din talepostkasse.
WAV-fil for ledetekst for velkomsthilsen	Innspilling som spilles av når en kunde viderekobles til ditt telefonnummer.
Spill inn personlig tilpasset ledetekst	Spiller inn en personlig melding. Denne ledeteksten brukes til å spille av en hilsen til innringere automatisk når administratoren har aktivert funksjonen Spill av hilsen.

Kontrollere Oracle Contact On Demand-innboksen

I området Innboks (i fanen Kommunikasjon) vises pågående kanalspesifikke samhandlinger som er tilordnet til deg i den valgte underfanen (Samtaler, Talepost eller E-post). I Oracle Contact On Demand regnes følgende typer kommunikasjon som aktive til dette skjer:

- **Telefonsamtaler.** Sluttføres når samtalen avsluttes. Slutføringsskjermbildet vises automatisk med statusen Fullført. Du aktiverer statusen Fullført for aktiviteten ved å klikke på Lagre i slutføringsskjermbildet. Klikk på Avbryt hvis du vil beholde statusen Pågår for aktiviteten. Når samtalen er sluttført, vises den ikke lenger i innboksen.
- **Talepostmeldinger.** Du må velge Slutfør manuelt når du har hørt på en talepostmelding. Slutføringsskjermbildet vises automatisk med statusen Fullført. Når talepostmeldingen er sluttført, vises den ikke lenger i innboksen.
- **E-postmeldinger.** Du kan besvare, tilordne eller forkaste e-post (for eksempel søppelpost). Når du svarer på en e-postmelding, vises automatisk et slutføringsvindu. I dette vinduet kan agenten legge inn tilleggsopplysninger for den fullførte e-postaktiviteten.

Når en e-post er tilordnet på nytt, eller etter at en e-post er tilordnet på nytt automatisk fordi en agent ikke har respondert raskt nok, vises ikke lenger e-posten i agentens innboks.

MERKNAD: E-postaktiviteter lagres ikke i Oracle CRM On Demand før de er besvart og sluttført med statusen Fullført. Selskapsadministratoren kan også konfigurere Oracle Contact On Demand slik at en aktivitet sluttføres automatisk uten at et slutføringsvindu vises. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 347).

Gjøre deg selv tilgjengelig

Du må ha statusen Tilgjengelig for å kunne motta nye samtale- og talepostsamhandling. Du kan motta e-postsamhandling når statusen er Tilgjengelig. Avhengig av hvordan administratoren har konfigurert din status, kan den bli endret til Tilgjengelig så snart du logger på applikasjonen. Ellers må du angi statusen Tilgjengelig manuelt.

Når statusen er Tilgjengelig, kan du gjøre følgende:

- Motta én eller flere typer av ny kundekommunikasjon som er tilordnet til deg (telefonanrop, e-postmeldinger, talepostmeldinger). Kommunikasjonstype og -antall er avhengig av innstillingene som administratoren har konfigurert.
- Se data vedrørende de inngående samhandlingene som vises på handlingslinjen.

Slik gjør du deg selv tilgjengelig for telefonanrop

- Klikk på Ikke tilgjengelig i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.

Statusen Ikke tilgjengelig endres til Tilgjengelig.

Håndtere telefonsamtaler

Når du blir tilgjengelig for arbeid, kan du begynne å motta telefonoppringinger fra kunder. Avhengig av selskapets distribusjonsregler vil du motta oppringinger basert på kompetanse, arbeidsgruppe eller andre kriterier.

Du kan fastsette perioden for visning av gjeldende og fullførte samtaler i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "Oppdatere personlige opplysninger" på side 674).

I tillegg søker applikasjonen etter samsvarende poster for telefonoppringingen, og den samsvarende posten vises. Hvis det ikke finnes eksisterende poster — eller flere poster — som samsvarer med den innkommende telefonoppringingen, vises vinduet Detaljer om samtale. Hvis du vil ha flere opplysninger om denne sekvensen, se [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 329).

Hvis du endrer status til Ikke tilgjengelig, kan du fortsatt få tilordnet e-postmeldinger. Ingen annen kommunikasjon, for eksempel telefonoppringinger eller talepost, kan tilordnes til deg. Du kan gjøre deg selv utilgjengelig mens du gjør annet arbeid, for eksempel fullfører eller rydder eksisterende meldinger. Hvis du gjør deg selv utilgjengelig, unngår du å gå glipp av oppringinger unødig, for eksempel mens du utfører andre oppgaver. En alternativ løsning som gjør at du ikke går glipp av innkommende oppringinger, er å kjøre to nettleserøkter med de samme brukerpåloggingsopplysningene: Én med kommunikasjonsverktøylinjen åpen og en annen med kommunikasjonsverktøylinjen lukket. Bruk det første nettleservinduet til innkommende oppringinger og det andre vinduet til alle andre aktiviteter.

Slik mottar du en telefonoppringing

- Ta telefonen når du får tilordnet en ny kommunikasjon.

Hvis Oracle Contact On Demand er konfigurert for visning av skjermbokser, vises den samsvarende posten basert på et søk etter følgende data (i angitt rekkefølge):

- Serviceforespørsel
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Firma

MERKNAD: Du må utføre ytterligere konfigurasjonsoppgaver for Oracle Contact On Demand hvis du vil at applikasjonen skal søke etter data som innringeren har registrert som svar på en IVR-melding (IVR = Interactive Voice Response), det vil si et serviceforespørselsnummer, et privat kontakttelfonnummer eller en kampanje-ID.

Hvis skjermbokser ikke er konfigurert, kan du klikke på det blinkende varslet Inngående samtale på kommunikasjonsverktøylinjen for å gå direkte til siden Detaljer om samtale.

Når du godtar oppringingen, aktiveres samtalekontrollene.

TIPS: Hvis en skjermboks for en innkommende oppringing vises mens du redigerer en post, mister du eventuelle ulagrede data for denne posten. En god løsning på dette er å kjøre to nettleserøkter med de samme brukerpåloggingsopplysningene: Én med kommunikasjonsverktøylinjen åpen og en annen med kommunikasjonsverktøylinjen lukket. Bruk det første nettleservinduet til innkommende oppringinger og det andre vinduet til alle andre aktiviteter.

Slik legger du på

- Legg på røret, eller klikk på Legg på i området Talekontroller på handlingslinjen.

Når samtalen er avsluttet, vises skjermbildet Slutfør, der du kan legge inn opplysninger om samtalen. Administratoren kan konfigurere en tidsbasert slutføring, slik at du kan fullføre arbeid etter samtalen. Hvis du vil ha flere opplysninger om slutføring av aktiviteter, se [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 347).

Slik setter du en samtale på vent

- Klikk på Sperre i området Talekontroller på handlingslinjen når som helst i løpet av samtalen.
- På denne måten kan du parkere samtalen og stanse talekommunikasjonen med innringeren midlertidig. Du kan se statusen for samtalen (det vil si Sperret) på handlingslinjen.

Slik gjenopptar du talekommunikasjonen

- Klikk på knappen Sperre.

Slik overfører du en samtale

- 1 Klikk på Overfør i området Talekontroller på handlingslinjen.
- 2 Angi ønsket valg i rullegardinvinduet.
- 3 Gjør ett av følgende i vinduet Overfør, i samsvar med det forutgående valget:

For dette valget	Følg denne fremgangsmåten
Agent	<p>1. Velg en agent.</p> <p>TIPS: Bruk feltet Søk etter agent for å finne agenten i listen.</p> <p>MERKNAD: En samtaleoverføring til en agent krever ikke at agenten er logget på applikasjonen eller er tilgjengelig for anrop.</p> <p>2. Klikk på en av følgende knapper:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Blind overføring. Overfører samtalen til en annen agent, og kobler deg fra samtalen.■ Anmeldt overføring. Overfører samtalen. Du kan melde fra om samtalen til agenten som svarer. Kunden hører ikke meldingen.■ Konferanse. Overfører samtalen. Du og kunden blir værende på linjen, og en annen person blir med i samtalen. <p>TIPS: Du kan dobbeltklikke på agentnavnet for å overføre samtalen blindt.</p> <p>3. Hvis agenten ikke svarer, kan du når som helst klikke på Avbryt overføring i området Talekontroller. Da settes kunden på vent, og du får tilbake kontrollen. Klikk på knappen Sperre for å koble inn innringeren igjen.</p>
Gruppe	<p>Velg en kompetansegruppe i selskapslisten over grupper og klikk på Overfør, eller dobbeltklikk på gruppenavnet.</p> <p>En samtaleoverføring til en kompetansegruppe krever ikke at noen av agentene er pålogget.</p> <p>TIPS: Bruk feltet Søk etter gruppe for å finne gruppen i listen.</p>

For dette valget	Følg denne fremgangsmåten
Telefon	<p>4. Angi telefonnummeret i det tilgjengelige feltet.</p> <p>Dette kan være et telefonnummer innenfor eller utenfor selskapet.</p> <p>5. Klikk på Konferanse, Anmeldt overføring eller Blind overføring for å fullføre overføringen.</p>
Talepost	Sender oppringingen til agentens talepostkasse.

- 1 Angi opplysninger i skjermbildet Slutfør.

MERKNAD: Når du overfører en samtale, brytes forbindelsen mellom deg og innringeren, og skjermbildet Slutfør vises.

Slik kobler du innringeren inn igjen

- Klikk på knappen Avbryt overføring og deretter på knappen Sperre.

MERKNAD: Dette valget er tilgjengelig for anmeldte overføringer eller konferanseoverføringer.

Deaktivere kommunikasjonsverktøylinjen i en nettleserøkt

Hvis du bruker flere nettleserøkter i Oracle CRM On Demand, slik at du samtidig kan snakke med en kunde og legge inn data i et skjermbilde, for eksempel en serviceforespørsel, kan du deaktivere kommunikasjonsverktøyene i den ene nettleserøkten. På denne måten kan du lagre opplysningene du registrerer i skjermbildet. I den andre nettleserøkten kan du bruke kommunikasjonsverktøyene til å håndtere kommunikasjon med kunder.

MERKNAD: Når området Kommunikasjonsverktøy deaktiveres, vil det være deaktivert i nettleserøkten til du logger av Oracle CRM On Demand og deretter logger på igjen. Det er ikke nødvendig å lukke nettleservinduet.

Slik deaktiverer du kommunikasjonsverktøylinjen i nettleserøkt 1

- 1 Gå til handlingslinjen, og klikk på X-knappen på tittellinjen i området for kommunikasjonsverktøylinjen.

TIPS: Hvis du holder musepekeren over knappen, vises et verktøytips med opplysninger om knappens funksjonalitet.

Når du klikker på knappen Deaktiver kommunikasjonsverktøy, får du en forespørsel om bekreftelse.

- 2 Klikk på OK for å deaktivere kommunikasjonsverktøylinjen.

MERKNAD: Hvis du deaktiverer kommunikasjonsverktøylinjen, kan du ikke bruke knappene Forkast, Slutfør, Tilordne på nytt og Åpne e-post eller Oracle Contact On Demand-vedlegg, eksempelvis for å vise samhandlingshistorikk fra en samtaledetaljside, i nettleserøkten. Du kan logge på Oracle CRM On Demand igjen og aktivere kommunikasjonsverktøylinjen.

Foreta oppringinger

Fra Oracle Contact On Demand kan du foreta eksterne oppringinger til kunder eller interne oppringinger til en annen agent eller en overordnet.

Som standard har hver agent to separate telefonlinjer, slik at du kan motta en innkommende oppringing på én linje og foreta en utgående oppringing på den andre linjen. Anta for eksempel at en kunde ber om opplysninger som du ikke sitter inne med. Du kan sette kunden på vent, klikke på den andre linjen for å aktivere den, klikke på Ring og ringe en annen person for å få tak i opplysningene du trenger. Når du har fått de nødvendige opplysningene, kan du avslutte den andre samtalen og gå tilbake til kunden på den første linjen.

Når du ringer eksternt, opprettes automatisk en aktivitetspost for samtalen i Oracle CRM On Demand, med mindre du deaktiverer dette valget før hver enkelt oppringing. Logging av utgående oppringinger effektiviserer sporingen av daglige aktiviteter, og gjør det mulig for ledere å måle hver agents produktivitet.

Slik foretar du en ekstern oppringing

- 1 Klikk på Ring i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.

MERKNAD: Det er merket av i boksen Logg en aktivitet som standard.

- 2 Deretter kan du gjøre ett av følgende:

- Velg et nummer i listen Nylig oppringt, og klikk på Samtale.

MERKNAD: De nylig oppringte numrene gjelder for gjeldende økt. Listen nullstilles når du logger av.

- Angi telefonnummeret, og klikk på Samtale.

- Klikk på knappen Søk etter agenter, velg en agent i listen og klikk på Ring.

TIPS: Bruk feltet Søk etter agent for å finne agenten i listen.

- 3 Ta telefonen.

Oracle Contact On Demand ringer deretter måltelefonnummeret du har angitt.

Slik foretar du en ekstern oppringing ved hjelp av Klikk for å ringe

- 1 Gå til detaljene om en kontaktperson på en kontaktpersondetaljside eller en kontaktpersonlisteside.

Hvis kontaktpersonens nummer vises som en hyperkobling, kan du klikke på denne for å ringe nummeret.

MERKNAD: Systemadministratorer kan tilpasse systemet ved å endre feltene og tilhørende egenskaper. Klikk for å ringe fungerer kanskje ikke med slike felt.

- 2 Klikk på telefonkoblingen du vil ringe.

En oppringingsdialogboks vises.

MERKNAD: Telefonnummeret i denne dialogboksen er skrivebeskyttet. Hvis du vil deaktivere denne dialogboksen, går du til Mitt oppsett, Personlig profil og deretter Min profil og fjerner merket i boksen Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe. Du må logge av og på igjen for at denne endringen skal tre i kraft.

- 3 Klikk på knappen Samtale for å foreta den utgående oppringingen.

Oracle Contact On Demand ringer deretter måltelefonnummeret du har klikket på.

Slik foretar du en intern oppringing

Du kan ringe enhver agent eller overordnet internt. Deres status vises i listen over brukere sammen med navn og måltelefonnummer (det vil si gjeldende oppholdssted). Når du ringer en agent, ringer denne agents telefon, uansett om agenten er logget på eller ikke.

Håndtere tilbakeringer (Web og telefon)

Oracle Contact On Demand har funksjoner for Web-tilbakeringing og tilbakeringing, som må konfigureres av administratoren:

- **Web-tilbakeringer.** Kundene får tilgang til et skjema på selskapets Web-område der de kan angi ønsket tid for tilbakeringing.
- **Tilbakeringer.** Kundene ber om å bli ringt opp igjen via telefonmenyen når de kontakter telefonsenteret.

Når en forespørsel om tilbakeringing sendes via Web-siden eller telefonmenyen, blir tilbakeringingen tildelt den best egnede agenten som er tilgjengelig. Denne agenten ser et blinkende varsel, og samtaleknappene aktiveres.

Slik godtar du en tilbakeringing

- Klikk på Svar når du ser varselmeldingen på handlingslinjen.

Når du godtar tilbakeringingen, viderekobles anropet til deg. Telefonen din ringer, og når du tar den, blir den aktuelle kunden oppringt. Hvis du godtar en Web-tilbakeringing, vises opplysningene som innringeren har registrert i skjemaet for Web-tilbakeringing, i dialogboksen Tilbakeringing via Web.

MERKNAD: Detallsiden vises ikke for Web-tilbakeringer i Oracle Contact On Demand, men aktivitetspostene kobles automatisk til eventuelle samsvarende poster.

Håndtere talepostmeldinger

Talepostmeldinger kan være enten personlige meldinger eller ACD-meldinger. ACD-meldinger er talepostmeldinger som er lagt igjen på selskapets telefonsenter. Slike talepostmeldinger formidles i henhold til en arbeidsflyt som er definert av administratoren, og tilordnes til agenter basert på kompetanse og tilgjengelighet.

Du kan tilordne en talepostmelding til en annen agent, en overordnet eller en kompetansegruppe. Når du tilordner en talepostmelding på nytt, går den gjennom formidlingen igjen, i henhold til arbeidsflyten som administratoren har definert. Når du har tilordnet en talepostmelding på nytt, er du ikke lenger eier av den.

Når du har en talepostmelding i kø, blinker varslet Inngående talepost i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen i noen sekunder. Posten vises også øverst i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon, i underfanen Talepost.

Du kan fastsette tidsrommet for visning av gjeldende og fullførte talepostmeldinger i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "[Oppdatere personlige opplysninger](#)" på side 674).

Du kan spille av en talepostmelding når som helst, og dette påvirker ikke tilgjengeligheten for å svare på oppringinger. Tilgjengeligheten påvirkes imidlertid hvis du velger å høre på talepostmeldingen via telefonen.

MERKNAD: Talepostmeldinger kan ikke slettes.

Slik hører du på en melding (ny eller avspilt)

1 Klikk på koblingen Emne for talepostmeldingen i innboksen.

2 Klikk på knappen Lytt til talepost på siden Talepost.

Talepostmeldingen spilles av i den lokale mediespilleren.

TIPS: Hvis du har problemer med å lytte til innspilte meldinger, kan du endre standard mediespiller på datamaskinen.

Slik hører du på en melding via telefonen (ny eller avspilt)

1 Klikk på koblingen Emne for talepostmeldingen i innboksen.

2 Klikk på knappen Lytt til talepost på telefon på siden Talepost.

Agentens telefon ringer, og talepostmeldingen spilles av gjennom telefonen.

Slik tilordner du talepostmeldingen på nytt

1 Klikk på Tilordne på nytt på siden Talepost.

2 Klikk på Agent eller Gruppe i vinduet som vises.

3 Velg en gruppe eller agent i vinduet Overfør.

Hvis du klikker på Agent, åpnes en dialogboks med en liste over alle agentene og tilhørende statuser. Listen nedenfor inneholder en beskrivelse av agentstatusene.

■ **Tilgjengelig.** Agenten har statusen Tilgjengelig på kommunikasjonsverktøylinjen.

■ **Har pause.** Agenten har statusen Ikke tilgjengelig på kommunikasjonsverktøylinjen.

■ **Opptatt.** Agenten arbeider med en annen samhandling, og er utilgjengelig.

■ **Avlogging.** Agenten er ikke logget på kommunikasjonsstjerner. Dette har ingen sammenheng med agentens status i Oracle CRM On Demand.

■ **E-post for ACD.** Agenten arbeider med en e-post.

- **Slutfør.** Agenten arbeider med et slutføringsskjerm bilde.

4 Klikk på Overfør.

Håndtere e-post

E-postmeldinger formidles til agenter basert på kompetanse, tilgjengelighet eller nøkkelord. Når en e-postmelding er videresendt til deg, blinker varslet Inngående e-post i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen. Posten vises også øverst i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon, i underfanen E-post.

Du kan fastsette perioden for visning av gjeldende og fullførte e-postmeldinger i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oppdatere personlige detaljer.

Som hovedregel bør du svare på all e-post. Men hvis du mottar e-postmeldinger som du ikke ønsker å besvare, for eksempel søppelpost, kan du forkaste dem. Når du forkaster en e-postmelding, slutføres den uten et svar, og ingen fullført e-postaktivitet opprettes. Du kan imidlertid velge å opprette en e-postaktivitet for forkastet e-post hvis dette er ønskelig. Du kan lagre ufullstendige e-postsvar ved å klikke på Lagre som utkast. Slike e-postmeldinger lagres i mappen Utkast. Du kan ikke redigere forkastet og sendt e-post.

Administratoren konfigurerer også innstillingene for maksimalt antall e-postmeldinger du kan motta. Du kan se opplysninger om dette på linjen for frakoblede meldinger i vinduet Statistikk, vist som x/y. x er antall meldinger som for øyeblikket er tilordnet til deg. y er den tillatte grensen.

MERKNAD: Når en agent mottar en e-postmelding, vil agenten fortsatt ha statusen Tilgjengelig.

Slik leser du en ny e-postmelding

Du kan gjøre ett av følgende for å få tilgang til ny e-post:

- Klikk på varslet Inngående e-post i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
Underfanen E-post på hjemmesiden for kommunikasjon åpnes automatisk.
- Gå til underfanen E-post i fanen Kommunikasjon.
En liste over ny e-post som er tilordnet til deg, vises.
- 1 Klikk på koblingen Emne for e-postmeldingen du vil vise.
E-postinnholdet vises i vinduet Nye e-postdetaljer.
- 2 Du kan gjøre følgende i vinduet E-postdetaljer:
 - **Tilordne på nytt.** Sender e-posten tilbake til den samme arbeidsgruppen slik at den kan tilordnes til en annen agent eller gruppe.
Bruk notatfeltet hvis du vil angi bakgrunnsopplysninger for den neste agenten eller gruppen.
 - **Forkast.** Fjerner e-posten fra innboksen.

Bruk denne funksjonen for uønsket e-post. Hvis du vil spore enkelte forkastede e-postmeldinger, merker du av i boksen Logg en aktivitet i dialogboksen Forkast e-post.

- **Lagre som utkast.** Lagrer e-posten i listen over e-postutkast i området for min e-post.
- **Svar.** Når du svarer på en e-post, vises et slutføringsskjerm bilde. Angi de nødvendige slutføringssopplysningene, og klikk på Lagre.

Aktiviteten er nå registrert i området Nylig fullførte e-postmeldinger på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis e-postmeldingen er relatert til poster, har du også tilgang til e-posten fra postens samhandlingshistorikk. Både den opprinnelige e-posten og svaret lagres i samhandlingshistorikken.

Slik leser du e-postutkast, sendte og forkastede e-postmeldinger

- 1 Klikk på underfanen E-post på hjemmesiden for kommunikasjon.
- 2 Finn e-postmeldingen du vil vise, via rullegardinmenyen i området for min e-post:
 - Meldingsutkast
 - Sendte meldinger
 - Forkastede meldinger

En liste over e-post for den valgte mappen vises.

- 3 Klikk på koblingen Emne for e-postmeldingen du vil vise.
E-postinnholdet vises i området E-postdetaljer.

MERKNAD: Aktiviteten Utgående e-post lagres som en separat aktivitetspost. Hvis aktiviteten Utgående e-post er koblet til en kontaktperson, et firma og så videre, vises aktivitetsposten også i området for relaterte opplysninger for kontaktpersonen eller firmaet. I Oracle CRM On Demand opprettes bare fullførte e-postaktiviteter i Sendte meldinger.

Slik tilordner du e-postmeldingen på nytt

- 1 Klikk på Tilordne på nytt på siden E-post.
- 2 Klikk på Agent eller Gruppe i vinduet som vises.
- 3 Velg en gruppe eller agent i vinduet Overfør.

Hvis du klikker på Agent, åpnes en dialogboks med en liste over alle agentene og tilhørende statuser. Listen nedenfor inneholder en beskrivelse av agentstatusene.

- **Tilgjengelig.** Agenten har statusen Tilgjengelig på kommunikasjonsverktøylinjen.
- **Har pause.** Agenten har statusen Ikke tilgjengelig på kommunikasjonsverktøylinjen.
- **Opptatt.** Agenten arbeider med en annen samhandling, og er utilgjengelig.
- **Avlogging.** Agenten er ikke logget på kommunikasjonsstjeneren. Dette har ingen sammenheng med agentens status i Oracle CRM On Demand.

- **E-post for ACD.** Agenten arbeider med en e-post.
- **Slutfør.** Agenten arbeider med et slutføringsskjermbilde.

4 Klikk på Overfør.

Slutføre kommunikasjonsaktiviteter

Administratoren bestemmer om skjermbildet Slutfør i Oracle Contact On Demand skal aktiveres automatisk eller manuelt. Som standard er slutføringsskjermbilder obligatoriske, og bare administratoren kan aktivere eller deaktivere slutføringsskjermbilder i Oracle Contact On Demand.

TIPS: Innstillingen Automatisk slutføring er tilgjengelig i området Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand. Bare administratorer kan aktivere eller deaktivere denne innstillingen. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av innstillingene for automatisk slutføring, se *Håndbok for administrasjonsleder for Oracle Contact On Demand* og *Håndbok for administrasjonsleder for Oracle Contact Center Anywhere*.

Når du avslutter en kommunikasjon (samtale, talepostmelding, e-postmelding) i Oracle Contact On Demand, opprettes automatisk en aktivitet, og skjermbildet Slutfør vises. Du må fylle ut skjermbildet Slutfør for å fullføre kommunikasjonsaktiviteten.

Gjør følgende hvis et slutføringsskjermbilde ikke vises:

- Kontakt administratoren for å kontrollere at skjermbildet Slutfør er aktivert.
- Kontroller om en blokkeringsfunksjon for hurtigvinduer er aktivert i nettleseren.

ADVARSEL: Hvis du slutfører en aktivitet mens en samtale fortsatt er aktiv, vises et nytt slutføringsskjermbilde når du legger på. Hvis du lar flere slutføringsvinduer stå åpne, er det vanskelig å vite hvilket slutføringsskjermbilde som tilhører hvilken samtale.

MERKNAD: Ett slutføringsskjermbilde åpnes for hver enkelt aktivitet. Du kan tilpasse slutføringsskjermbildene på siden Applikasjonstilpasning for aktiviteten i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av oppsettet for slutføringsskjermbilder, se Tilpasse statiske sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av tilpassede slutføringsskjermbilder til bestemte brukere, se Legge til roller.

Hvis skjermbildet Slutfør vises mens du redigerer en post, mister du ikke data som allerede er registrert for denne posten, ettersom den åpne siden du redigerer, ikke oppdateres når dataene i skjermbildet Slutfør i Oracle Contact On Demand lagres.

I skjermbildet Slutfør kan du sammenfatte det som skjedde i løpet av kommunikasjonen. Du kan også koble andre poster til aktiviteten, for eksempel firmaer og kontaktpersoner, i skjermbildet Slutfør. Når du kobler poster, opprettes en historisk sporing for all kommunikasjon mellom selskapet og en kontaktperson eller et firma. Du kan også spore all kommunikasjon som er nødvendig for å løse en serviceforespørsel eller all kommunikasjon som genereres av en bestemt kampanje. Dette er til hjelp når selskapet skal måle samlet kampanjeeffektivitet.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen felt i skjermbildet Slutfør.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om oppgave	

Felt	Beskrivelse
Eier	<p>Alias for posteieren. Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører samt tilgangen til håndterte lister.</p>
Emne	Standardverdien er aktivitetsundertypen etterfulgt av telefonnummeret eller e-postadressen.
Prioritet	Prioriteten for denne aktiviteten, i henhold til selskapsoppsettet. Skrivebeskyttet felt.
Opprinnelsessted	Telefonnummeret eller e-postadressen du ringer fra eller sender e-post fra. Skrivebeskyttet felt.
Mål	Telefonnummeret som agenten ringer eller måladressen for e-postmeldingen. Skrivebeskyttet felt.
Status	Standardverdien er Fullført i skjermbildet Slutfør. Hvis du lagrer opplysningene med statusen Fullført, vises aktiviteten i området Nylig fullført kommunikasjon på hjemmesiden for kommunikasjon.
Type	Aktivitetstypen som er definert i selskapet. Skrivebeskyttet.
Undertype for aktivitet	<p>En bestemt aktivitetstype. Du kan ikke redigere disse verdiene. Bare selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.</p> <p>Standardverdiene er Inngående samtale, Utgående samtale, Inngående overføring, Utgående overføring, Tapt overføring, Inngående e-post, Utgående e-post, Videreendt e-post, E-post tilordnet på nytt, E-postsvar, Inngående talepost, Utgående talepost, Videreendt talepost, Talepost tilordnet på nytt, Tilbakeringing og Tilbakeringing via Web.</p>
Løsningskode	<p>Kort beskrivelse av hvordan denne samtalen ble løst.</p> <p>Standardverdiene er Ugyldig nummer, Opptatt, Ring tilbake, Kundeoppdatering, Forkastet e-post, Generelt spørsmål, Litteraturforespørsel, Nytt firma, Ny kontaktperson, Nytt kundeemne, Ny salgsmulighet, Ny serviceforespørsel, Ikke noe svar, Ikke interessert, Ekstern overføring, Annet, Produktspørsmål, Tilordnet til ny agent, Tilordnet til ny gruppe, Svar er gitt, Tidsplanlagt oppfølging, Overført til agent, Overført til gruppe og Overført til talepost.</p> <p>Selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.</p>

Felt	Beskrivelse
Relaterte elementer	<p>Poster som er koblet til aktiviteten i Oracle Contact On Demand. Poster kobles automatisk når aktiviteten opprettes, basert på innhentede opplysninger i applikasjonen, for eksempel opprinnelsessted, mål og andre sifre som innringeren angir.</p> <p>Du kan også opprette nye poster som kobles automatisk til denne aktiviteten, eller velge eksisterende poster for kobling. Klikk på oppslagsikonet ved siden av posttypen. Velg en eksisterende post eller klikk på Ny på søkesiden, angi de nødvendige opplysningene på redigeringssiden og lagre posten.</p>
Tilleggsopplysninger	
Endret av	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Systemgenerert.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om samtalen. Begrenset til 16 350 tegn.

Bruke automatiske slutføringsskjermbilder

Du har ett minutt på deg til å fylle ut skjermbildet Slutfør, men en administrator kan endre denne tiden. Hvis du overskrider tidsfristen for å registrere opplysninger i skjermbildet Slutfør, vises et tidsvarsel. Klikk på OK, fortsett med å registrere opplysningene og klikk på Lagre. Ingen flere varsler vises etter det første tidsvarslet. Hvis skjermbildet Slutfør åpnes automatisk, er knappen Avbryt nedtonet, og kan ikke brukes. Når du lukker vinduet Slutfør, lagres opplysningene som er registrert.

Bruke manuelle slutføringsskjermbilder

Hvis skjermbildet Slutfør åpnes manuelt, kan du lukke skjermbildet uten å lagre detaljene ved å klikke på knappen Avbryt.

Vurdere statistikk

Du kan vise statistikk ved å klikke på Statistikk i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen. Statistikken representerer aktivitet i løpet av de siste 24 timene for deg eller din arbeidsgruppe, som angitt i tabellen nedenfor. Statistikken nullstilles ved midnatt, selskapstid.

Denne etiketten	Viser disse opplysningene
Økt	
Siste oppdatering	Siste gang statistikken ble oppdatert (agentspesifikt)
Pålogget i	Påloggingens varighet (agentspesifikt)

Denne etiketten	Viser disse opplysningene
Taletid	<p>Varigheten av taletiden for alle agentens telefonsamhandlinger.</p> <p>Eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none">■ 4 samtaler<ul style="list-style-type: none">■ 1 ACD-samtale: 30 minutter taletid■ 1 utgående samtale: 10 minutter■ 1 inngående samtale: 14 minutter■ 1 Web-tilbakeringing: 15 minutter■ Taletiden er 69 minutter
Svartid	<p>Gjennomsnittlig svartid for alle typer samhandlinger for alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.</p> <p>Eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Agenten er medlem av arbeidsgruppe 1, 2 og 3:<ul style="list-style-type: none">■ Gjennomsnittlig svartid for arbeidsgruppe 1: 2 minutter■ Gjennomsnittlig svartid for arbeidsgruppe 2: 4 minutter■ Gjennomsnittlig svartid for arbeidsgruppe 3: 6 minutter■ Gjennomsnittlig svartid: 4 minutter
Frakoblede meldinger	Antall e-postmeldinger du har i kø, eller antall meldinger som du vil motta (agentspesifikt)
Tale	Antall samtaler som agenten har gjennomført. Dette er agentspesifikt, og omfatter ikke arbeidsgruppesummene.
Antall samtaler i kø	Antall samtaler i køen for alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.
Lengst ventetid	Den lengste tiden en samtale har stått i kø. Denne perioden beregnes på grunnlag av alle samtalene i alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.
Gjeldende status	Angir statusen for taleanrop, for eksempel Tilgjengelig, Ikke tilgjengelig og så videre.
Talepost	Antall ACD-talepostmeldinger som agenten har mottatt.
Antall talepostmeldinger i kø	Antall ACD-talepostmeldinger i køen for alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.
Gjeldende status	Angir statusen for ACD-talepostmeldinger, for eksempel Tilgjengelig, Ikke tilgjengelig og så videre.
E-post	Antall ACD-e-postmeldinger som agenten har mottatt.

Denne etiketten	Viser disse opplysningene
Antall e-postmeldinger i kø	Antall ACD-e-postmeldinger i køen for alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.
Gjeldende status	For ACD-e-postmeldinger (agentspesifikt), for eksempel Tilgjengelig, Ikke tilgjengelig og så videre.

Vise samhandlingshistorikk

Alt som skjer i hver kundesamhandling, spores i en egen fil i Oracle Contact On Demand. Dette kalles en samhandlingshistorikk. På samme måte som en loggfil inneholder samhandlingshistorikken opplysninger om agent, prioritet og distribusjon for talepost. Samhandlingshistorikken lagres som et vedlegg i aktivitetspostene.

Slik viser du samhandlingshistorikken

- 1 Velg aktiviteten.
- 2 Rull ned til vedleggsområdene på detaljsiden.
- 3 Klikk på Vis i raden Samhandlingshistorikk.
- 4 Hvis du vil vise flere detaljer, klikker du på ønsket kobling i historikken.

Du kan for eksempel klikke på denne koblingen for å vise svaret du sendte på en e-post: Lagret kopi av svar på e-post.

Overvåke agenter

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du være definert som en overordnet i Oracle Contact On Demand.

Du kan bruke overvåkingsfunksjonen som et opplæringsverktøy for å hjelpe agentene med å håndtere kundeproblemer best mulig. Når du overvåker agenter, vet de ikke når du overhører kommunikasjonen deres.

Slik overvåker du en agentsamtale

- 1 Gå til Overordnet og deretter Skjerm i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
- 2 Velg navnet på agenten i vinduet Overvåk agent.

TIPS: Bruk feltet Søk etter agent for å finne agenten i listen.

- 3 Velg en overvåkings- eller innspillingskontroll for den aktuelle samtalen:

- **Lytt.** Du kan høre samtalen, men verken kunden eller agenten kan høre deg.

- **Hvisk.** Du kan høre samtalen og instruere agenten. Kunden kan ikke høre deg.
- **Overta.** Du tar kontroll over samtalen med kunden. Agenten kobles fra samtalen, og skjermbildet Slutfør vises på agentens skjerm.
- **Delta.** Du blir med i samtalen. Både agenten og kunden hører deg.
- **Spill inn / Stopp innspilling.** Du spiller inn samtalen. Når du stopper innspillingen, lagres WAV-filen som et vedlegg til denne aktiviteten i samhandlingshistorikken.
- **Logg av agent.** Du logger agenten av applikasjonen. Bruk dette valget til å logge av eksterne agenter som har forlatt sine arbeidsstasjoner. Når du bruker dette valget, får du en melding med spørsmål om du vil koble fra kanalen. Hvis du velger Ja, frakobles telefonsamtalen som agenten deltok i.

Slik lytter du til en agentinnspilling

- 1 Klikk på Overordnet og velg Innspillinger i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
Da vises innspillingene som den overordnede har opprettet under overvåking av en agent.
MERKNAD: Innspillinger som er opprettet av agenten, er tilgjengelige i samhandlingshistorikken.
- 2 Velg innspillingen i vinduet Innspillinger.
TIPS: Hvis du vil søke etter innspillingen i listen, fyller du ut feltene Bruker, Fra og Til, og klikker på Søk. Du kan også bruke kalenderikonene til å fylle ut feltene Fra og Til.
- 3 Velg en innspillingskontroll for den aktuelle innspillingen:
 - **Spill av.** Du kan spille av den valgte innspillingen.
 - **Lukk.** Du stopper innspillingen og lukker vinduet Innspillinger.**TIPS:** Hvis du har problemer med å lytte til innspilte meldinger, kan du endre standard mediespiller på datamaskinen.

Listeside for kommunikasjonsaktiviteter (Oracle Contact On Demand)

På aktivitetslistesiden for Oracle Contact On Demand vises delsettet eller listen med kundesamhandlinger som er valgt på hjemmesiden for kommunikasjon. Aktivitetslistesiden gir en oversikt over flere samhandlinger. Du kan også velge en samhandling som du vil vise eller oppdatere.

Slik viser du aktivitetslistesiden

- 1 Klikk på fanen Samtaler, Talepost eller E-post.
- 2 Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Innboks.
Aktivitetslistesiden inneholder en liste over alle kundesamhandlinger.

Du kan fastsette perioden for visning av gjeldende og fullførte aktiviteter i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "Oppdatere personlige opplysninger" på side 674).

Ved hjelp av rullegardinmenyen kan du også bytte til en annen liste. Rullegardinlisten inneholder både standardlister som leveres med applikasjonen, og egendefinerte lister for selskapet. Hvis du vil ha en beskrivelse av standardlistene, se tabellen i delen "Kommunikasjonslister" i [Arbeide med hjemmesiden for kommunikasjon](#) (på side 333).

MERKNAD: Aktiviteter innbefatter avtaler, oppgaver og kommunikasjonsaktiviteter. Du kan ikke slette Oracle Contact On Demand-aktiviteter fra fanen Kommunikasjon, kalenderen eller hjemmesidene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på aktivitetslistesiden.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en filtrert liste	Klikk på koblingen Håndter lister på tittellinjen, og klikk på Ny liste. Deretter åpnes en veiviser som leder deg gjennom prosessen.
Opprette en oppgavepost	Klikk på Ny oppgave på tittellinjen. Legg inn de nødvendige opplysningene på oppgaveredigeringsiden, og lagre posten.
Søke etter en aktivitet	Klikk på kolonneoverskriften Emne. Klikk deretter på en bokstav på alfabetlinjen. Klikk på 0-9 for aktiviteter som begynner med et tall.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Vise et annet delsett av aktiviteter	Klikk i rullegardinlisten på tittellinjen, og endre valget. Rullegardinlisten inneholder alle filtrerte lister som er tilgjengelige for deg.
Vise aktivitetsdetaljer	Klikk på emnet for aktiviteten du vil vise. Deretter åpnes detaljsiden.
Vise alle aktiviteter i et selskap	Klikk i rullegardinlisten på tittellinjen, og velg et element.

Oracle Contact On Demand-verktøylinjen

Oracle Contact On Demand har to ekstra områder på handlingslinjen: Kommunikasjonsverktøy og Talekontroller. Denne tabellen inneholder en beskrivelse av valgene du kan se i disse to områdene, avhengig av dine ansvarsområder.

Knapp	Beskrivelse
Kommunikasjonsverktøy	
Tilgjengelig / Ikke tilgjengelig	Du kan veksle mellom arbeidsstatusene Tilgjengelig og Ikke tilgjengelig for telefonsamtaler.
Ring	Du kan ringe internt eller eksternt.

Knapp	Beskrivelse
Overordnet	Gjør det mulig for overordnede å overvåke og spille inn agentenes samtaler og høre på agentopptak.
Brukerpreferanse	Du kan endre telefonnummeret for mottak av innkommende anrop samt andre innstillinger.
Statistikk	Sporer øktstatistikk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Vurdere statistikk (på side 349).
Talekontroller	Spesifikk for hver av de to telefonlinjene som er i bruk.
Svar	Godtar tilbakeringer (brukes når telefonrøret er lagt på).
Avslå	Avslår en tilbakeringing eller avslår et anrop som er formidlet til deg.
Legg på	Avslutter en aktiv samtale.
Sperre	Setter en samtale på vent, slik at du kan foreta et utgående anrop til en ekstern kilde. Klikk på denne knappen på nytt for å gå tilbake til samtalen.
Overfør	Overfører en aktiv samtale til en annen agent, en gruppe eller en ekstern kilde.
Spill inn	Spiller inn den aktive samtalen, som lagres som en WAV-fil og kan spilles av i en lokal mediespiller.

Kommunikasjonsaktivitetsfelt (Oracle Contact On Demand)

Når du klikker på Rediger på detalssidene for samtale, talepost eller e-post, åpnes aktivitetsredigeringssiden med opplysninger som er hentet fra slutføringsskjermbildet for aktiviteten.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen. Ikke alle felt i applikasjonen er redigerbare. Hvis selskapsadministratoren tilpasser posttypen Aktivitet slik at ytterligere felt vises etter behov, forhindrer denne tilpasningen opprettelse av aktivitetsposter for nye samhandlinger i Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

MERKNAD: Alle tider er vist i antall sekunder.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om aktivitet	
Eier	Se Eier i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Emne	Se Emne i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).

Felt	Beskrivelse
Prioritet	Se Prioritet i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Opprinnelsessted	Se Opprinnelsessted i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Mål	Se Mål i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Status	Se Status i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Type	Se Type i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Undertype for aktivitet	Se Undertype for aktivitet i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Løsningskode	Se Løsningskode i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Nøkkelstatistikk	
Ventetid i kø	Antall sekunder som samhandlingen står i kø før den tilordnes til en agent.
Starttidspunkt	Klokkeslett, dato og tidsstempel for tilordning av kommunikasjonen til agenten.
Sluttidspunkt	Klokkeslett, dato og tidsstempel for slutføring av kommunikasjonen.
Total ventetid	Antall sekunder som innringeren bruker på å gjøre menyvalg, kombinert med ventetid i kø.
Tilordnet kø	Navnet på gruppen som samhandlingen formidles til.
IVR-tid	Antall sekunder som kunden bruker på å gjøre menyvalg. For e-postmeldinger vises 0.
Samhandlingstid	Antall sekunder mellom starttidspunktet og sluttidspunktet.
Slutføringstid	Antall sekunder som agenten bruker på slutføringen (med skjermbildet Slutfør åpent).
Behandlingstid	Summen av samhandlingstiden og slutføringstiden.
Ventetid i kø	Antall sekunder som innringeren står på vent etter å ha angitt IVR-opplysninger.
Relaterte elementer	Se Relaterte elementer i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Tilleggsopplysninger	
Endret av	Se Endret av i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).
Beskrivelse	Se Beskrivelse i Slutføre kommunikasjonsaktiviteter (på side 347).

Detaljsider for samtale, talepost og e-post

Klikk på et emne for å vise instruksjoner for å utføre følgende oppgaver fra detaljsiden for samtale, talepost eller e-post:

- [Vise samhandlingshistorikk](#) (på side 351)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)

Oracle Contact On Demand-administratorer kan definere egne detaljsider for samtale, talepost og e-post. Hvis du vil ha flere opplysninger om sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#).

MERKNAD: Du kan opprette sideoppsett for samtaler, talepostmeldinger og e-postmeldinger i Oracle Contact On Demand. Dynamiske sideoppsett støttes ikke i Oracle Contact On Demand.

Du kan redigere oppsettet for detaljsider for samtale, talepost og e-post for å vise bare de områdene du bruker regelmessig. Redigering av sideoppsett kan også gjøre det raskere å laste sider og eliminere tregheter i systemet.

Slik redigerer du oppsettet for detaljsider for samtaler, talepost og e-post

- 1 Klikk på en samtale, talepostmelding eller e-postmelding for å åpne den tilhørende detaljsiden.
- 2 Klikk på koblingen Rediger oppsett til høyre for detaljsiden.
- 3 Bruk pilene til å flytte områder (innhold) fra kolonnen Tilgjengelige relaterte opplysninger til kolonnen Viste relaterte opplysninger.
- 4 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Du kan også vise og skjule områdene du bruker oftest eller mest sjelden. Hvis du sjelden bruker et område, kan du holde det skjult. Hvis du skjuler områder, går det raskere å laste siden på nytt. Du kan også bruke innebygd redigering til å redigere felt som brukes ofte. Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kommunikasjonsaktivitetsfelt \(Oracle Contact On Demand\)](#) (på side 354)
- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 329)

7

Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for partnerforbindelseshåndtering (PRM):

- **Partnere.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om eksterne selskaper eller kontaktpersoner hos selskaper som selger eller tilbyr service for produkter som tilhører ditt selskap.
- **Partnerprogrammer.** Bruk disse sidene til å spore krav og fordeler for selskaper som inngår i partnerprogrammene til ditt selskap.
- **Søknader.** Bruk disse sidene til å håndtere søknader fra nye eller eksisterende partnere om partnerskap med selskapet som eier varemerket.
- **Avtaleregistreringer.** Bruk disse sidene til å håndtere avtaleregistreringene som gjør det mulig for partnere å be om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet fra selskapet som eier varemerket.
- **MDF-forespørsler.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler om markedsutviklingsmidler. Dette er pengesummer som en produsents salgs- eller markedsføringsavdeling bevilger. MDF-forespørsler hjelper en partner med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke.
- **Forespørsler om spesialpris.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler fra partnere om en priskorrigerings for et produkt.
- **Midler.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler om midler, kreditbeløp og godkjenninger.
- **Opplæring og sertifisering.** Bruk disse sidene til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på opplæringskurs og -programmer som tilbys for varemerkeieierselskapets produkter og tjenester. Du kan også spore ferdigheter og kompetanse hos partnerselskaper og deres ansatte. Posttypene for opplæring og sertifisering er:
 - Kurs
 - Eksamener
 - Sertifiseringer
 - Akkrediteringer

Merknad: Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Posttypen Midler er også tilgjengelig i Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Håndtere PRM og høyteknologi

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du administrerer og konfigurerer Partner Relationship Management (PRM), se *Konfigurasjonsveiledning for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management*.

Partnere

Bruk partnersidene til å spore partnerselskaper og deres medlemmer, opprette partnerfirmaer i Oracle CRM On Demand som støtte for partnerbrukere samt angi ønskede tilgangsnivåer for Oracle CRM On Demand og datasyklus for hvert partnerfirma.

Om partnere

Fanen Partner representerer alle eksterne selskaper som selger eller utfører service på produkter som tilhører varemerkeieren.

På partnersidene i Oracle CRM On Demand kan du angi forretningsopplysninger om partneren og detaljer om partnerskapet mellom varemerkeieren og partneren. Eksempler på partnerprofilopplysninger er selskapsnavn, adresse, telefonnumre, faksnummer, Web-område, årlig inntekt, antall ansatte, marked, bransje og virksomhetsbeskrivelse.

Om partnerfirmaer

Et *PRM-partnerfirma*, også kalt et håndtert partnerfirma, er en partner med brukere i Oracle CRM On Demand. Et ikke-håndtert partnerfirma har ingen brukere i Oracle CRM On Demand. Et PRM-partnerfirma finnes både i fanen Firma og fanen Partner, og har følgende attributter:

- Det er et firma med firmatypen Partner.
- Flagget Håndtert partner har verdien J.
- Partnerorganisasjonsstatusen er Aktiv.

For organisasjoner som er både firmaer som selgere selger til, og PRM-partnere, må du opprette to poster: En firmapost og en partnerpost.

Posttypen Partner er en underklasse av posttypen Firma, og derfor er egendefinerte felt som legges til i posttypen Firma, også tilgjengelige for posttypen Partner. Dette gjelder imidlertid ikke motsatt vei. Egendefinerte felt som legges til i posttypen Partner, er ikke tilgjengelige for posttypen Firma.

Som hovedregel bør du ha partnerspesifikke attributter i fanen Partnere, og ha firmaspesifikke attributter som ikke er relatert til partnerskapet, i fanen Firmaer. Noen ganger kan det imidlertid være ønskelig å ha et partnerspesifikt attributt tilgjengelig i fanen Firmaer. I så fall kan du legge til egendefinerte attributter i posttypen Firma. Disse attributtene blir automatisk en del av posttypen Partner.

Når du viser partnerfirmaet fra fanen Firmaer, ser du feltet for firmatype med verdien Partner. Når du viser et partnerfirma fra fanen Partnere, vises ikke feltet for firmatype, fordi den eneste verdien som et partnerfirma kan ha, er Partner.

MERKNAD: Når partnerorganisasjonsstatusen er Aktiv, må firmatypen for et partnerfirma være Partner.

Arbeide med hjemmesiden for partnere

Hjemmesiden for partnere er startpunktet for all partnerhåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for partnere. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et partnerfirma

Du kan opprette et partnerfirma ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede partnere. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av partnere, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Partnerfelt](#) (på side 362).

TIPS: Du kan angi partnerhierarkier, for eksempel et selskap som er en underavdeling av et annet selskap, ved å velge overordnede firmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger om partnerhierarkier, se [Angi overordnede firmaer](#) (på side 201).

Arbeide med partnerlister

Området for partnerlister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for partnere.

Partnerliste	Beskrivelse
Alle partnere	Viser alle partnere som er synlige for deg, uansett eier.
Mine partnere	Partnere med ditt navn i feltet Eier.
Nylig opprettede partnere	Alle partnere, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede partnere	Alle partnere, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede partnere

Området Nylig endrede partnere inneholder de seneste partnerne du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for partnere

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for partnere:

- Alle aktive partnere
- Alle inaktive partnere
- Nylig opprettede partnere
- Nylig endrede partnere
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for partnere)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for partnere

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for partnere.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for partnere for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere partnerfirmaer

Håndtering av partnerfirmaer består av følgende oppgaver:

- [Aktivere og deaktivere partnerfirmaer](#) (på side 361)
- [Søke etter partnerfirmaer](#) (på side 362)
- [Slette partnerfirmaer](#) (på side 362)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 206)
- [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 202)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)

MERKNAD: Når du oppretter et partnerfirma og gir dette firmaet statusen Aktiv, opprettes automatisk en bok med navnet Partnerbok for <partnernavn>. Når du oppretter et partnerfirma og definerer partnerorganisasjonen for dette partnerfirmaet, legges partnerfirmaet til i den tilsvarende boken. Når et partnerfirma deaktiveres, deaktiveres partnerfirmaet i den tilsvarende boken. Hvis partnerorganisasjonen for brukeren endres, fjernes partnerfirmaet fra boken som er knyttet til den gamle partnerorganisasjonen, og legges til i den riktige partnerboken for den nye partnerorganisasjonsforbindelsen.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Aktivere og deaktivere partnerfirmaer

Hvis et partnerskap er midlertidig innstilt eller avsluttet, kan du deaktivere det aktuelle partnerfirmaet. Når du deaktiverer partnerfirmaet, blir det værende i Oracle CRM On Demand slik at du kan aktivere det igjen senere.

Slik aktiverer eller deaktiverer du et partnerfirma

- 1 Gå til siden Rediger partner.
- 2 Velg Aktiv i listen Status for partnerorganisasjon for å aktivere partnerfirmaet, eller velg Inaktiv for å deaktivere partnerfirmaet.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Når du deaktiverer et partnerfirma, kan du ikke endre verdien for Firmatype i fanen Firmaer eller slette firmaet fra fanen Firmaer. Hvis et firma er aktivt, kan du verken slette det eller endre den tilhørende verdien for firmatype fra fanen Firmaer.

Gjøre om firmaer til partnerfirmaer

I Oracle CRM On Demand kan du konvertere firmaer til partnerfirmaer hvis tilgangsnivåene dine tillater det.

Før du begynner. Selskapsadministratoren må ha lagt til avmerkingsboksen Håndtert partner på detaljsiden.

Slik gjør du om et firma til et partnerfirma

- 1 Velg firmaet du vil gjøre om til et partnerfirma, i firmalisten.
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for firma.
- 3 Endre firmatypen til Partner på siden Rediger firma.
- 4 Merk av i boksen Håndtert partner, og klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Hvis posttypen Partner er konfigurert i brukermodus for posteierskap, endres navnet i feltet Eier automatisk til navnet på brukeren som utfører konverteringen, når du fullfører denne oppgaven. Den nye partneren legges til i eierens partnerteam.

Slik sikrer du at et partnerfirma ikke kan tilbakestilles til et vanlig firma

- 1 Gå til partnerlisten i fanen Partner, og velg partnerfirmaet.
- 2 Klikk på Rediger på partnerdetaljsiden.
- 3 Endre statusen for partnerorganisasjonen til Aktiv på siden Rediger partner.
Når du har angitt Aktiv som status, kan ikke partnerfirmaet endres til et vanlig firma.

Søke etter partnerfirmaer

Du kan søke etter partnerfirmaer ved hjelp av funksjonaliteten for avansert søk på handlingslinjen. Du må angi følgende søkekriterier:

- Felt = Type firma
- Betingelse = Lik
- Filterverdi = Partner

Hvis du vil søke etter PRM-partnerfirmaer (håndterte partnerfirmaer), må du angi søkekriteriene i listen ovenfor samt følgende søkekriterier:

- Felt = Håndtert partner.
- Betingelse = Lik.
- Filterverdi = J.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

Slette partnerfirmaer

Ettersom partnerfirmaer også kan brukes som firmaer, kan partnerfirmaer knyttes til både salgsmuligheter og andre poster. Hvis du sletter et partnerfirma, kan det oppstå feil på grunn av slike tilknytninger.

Ettersom firmaer også kan brukes som partnerfirmaer, kan det også oppstå feil hvis du sletter et firma med firmatypen Partner fra fanen Firmaer. Du kan derfor ikke slette partnerfirmaer fra fanen Partnere. Du kan bare deaktivere partnerfirmaer. Hvis firmaet ikke har andre bruksområder, og du vil slette det, er det mulig å slette det inaktive partnerfirmaet fra fanen Firmaer.

Når du sletter et firma av typen Partner fra fanen Firmaer i Oracle CRM On Demand, kontrolleres det at partnerorganisasjonsstatusen er Inaktiv, slik at ikke en aktiv partnerpost slettes utilsiktet. Hvis du vil ha opplysninger om sletting og gjenoppretting av poster, se [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112).

Partnerfelt

Bruk siden Rediger partner til å legge til en partner eller oppdatere detaljer for en eksisterende partner. På siden Rediger partner vises hele settet med felt for en partner.

TIPS: Du kan også redigere partnere på partnerlistesiden og på partnerdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om partner	
Navn på partner	Navnet på partneren. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Primær partnertype	Velg partnertypen du vil bruke som primærtype for dette partnerfirmaet.
Sted	Typen av fasilitet som drives av partneren på dette stedet, for eksempel Hovedkontor.
Status for partnerorganisasjon	Angir om partnerfirmaet er aktivt eller inaktivt.
Overordnet firma	Navnet på selskapet som partneren er underordnet.
Hovedtelefonnummer	Partnerens primære telefonnummer.
Hovedfaksnummer	Partnerens primære faksnummer.
Web-område	URL-adresse for partneren.
Prisliste	Prislisten som partnerfirmaet er tilknyttet. Vanligvis er dette prislisten der partnerens innkjøpskostnad er lagret.
Tilleggsopplysninger	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	<p>Når du velger et land, fastsettes etikettene for de øvrige adressefeltene, i henhold til det aktuelle landets adresseregler. Du vil kanskje se at skjermen oppdateres slik at feltnavnene kan vises.</p> <p>MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er faktura- og forsendelsesadresser skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se Adresser.</p>

Felt	Beskrivelse
Eier	<p>Alias for eieren av partnerposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du skal tilordne eierskap for en partnerpost på nytt, må du ha tilgangsnivåinnstillingen Lese/redigere for posten.</p> <p>Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Firmaansvarlig for kanal	Firmaansvarlig for kanal har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeier. Han eller hun fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Antall aktive brukere	Dette er et beregnet felt som viser gjeldende antall aktive brukere i Oracle CRM On Demand for partneren.
Maksimalt antall brukere	Maksimalt antall brukere som en partnerorganisasjon kan ha. En partner kan ikke ha flere brukere enn antallet som er angitt i dette feltet.
Gjenstående antall tilgjengelige brukere	Dette er et beregnet felt. Verdien er lik differansen mellom feltet Maksimalt antall brukere og feltet Antall aktive brukere. Når verdien i dette feltet er 0 (null), kan du ikke legge til flere aktive brukere i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om partneren. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Partnerprogrammer

Du kan gjøre følgende på partnerprogramsidene:

- Håndtere ulike typer og nivåer av partnerprogrammer.
- Angi ulike typer partnere.
- Administrere partnerprogrammedlemskapene.

Et *partnerprogram* beskriver kravene og fordelene for partneren når partneren er medlem av partnerprogrammet. Partnerprogrammer utvikles for å rekruttere partnere for selskapet som eier varemerket.

Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer

Hjemmesiden for partnerprogrammer er startpunktet for all partnerprogramhåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for partnerprogrammer. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et partnerprogram

Du kan opprette et partnerprogram ved å klikke på knappen *Ny* i området *Nylig endrede partnerprogrammer*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette partnerprogrammer](#) (på side 367) og [Partnerprogramfelt](#) (på side 370).

Arbeide med partnerprogramlister

Området *Lister over partnerprogrammer* inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for partnerprogrammer.

Partnerprogramliste	Beskrivelse
Nylig opprettede partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer, sortert etter endringsdato.
Alle partnerprogrammer	Denne listen er ikke filtrert. Den inneholder alle partnerprogrammer som er synlige for deg, uansett hvem som eier partnerprogrammet.
Mine partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet <i>Eier</i> .
Mine nylig opprettede partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet <i>Eier</i> , sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet <i>Eier</i> , sortert etter endringsdato.
Alle inaktive partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer med statusen <i>Inaktiv</i> .
Alle aktive partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer med statusen <i>Aktiv</i> .

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på *Ny* for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på *Håndter lister*. Siden *Håndter lister* inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede partnerprogrammer

Området Nylig endrede partnerprogrammer inneholder de seneste partnerprogrammene du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for partnerprogrammer

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for partnerprogrammer:

- Alle aktive partnerprogrammer
- Alle inaktive partnerprogrammer
- Nylig opprettede partnerprogrammer
- Nylig endrede partnerprogrammer
- Mine nylig opprettede partnerprogrammer
- Mine nylig endrede partnerprogrammer
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for partnerprogrammer)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for partnerprogrammer

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for partnerprogrammer.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for partnerprogrammer for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere partnerprogrammer

Håndtering av partnerprogrammer består av følgende oppgaver:

- [Opprette partnerprogrammer](#) (på side 367)
- [Håndtere partnerprogrammedlemskap](#) (på side 367)
- [Slette partnerprogrammer](#) (på side 370)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)
- [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 206)
- [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 202)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Opprette partnerprogrammer

Du oppretter et partnerprogram i Oracle CRM On Demand ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i Oracle CRM On Demand, avhengig av hva du arbeider med og hvilke oppgaver du vil utføre.

Slik oppretter du et partnerprogram

- 1 Klikk på Nytt partnerprogram på partnerprogramlistesiden.
Siden Rediger partnerprogram vises.
- 2 Skriv inn et navn for partnerprogrammet du oppretter, i feltet Navn på partnerprogram.
TIPS: Hvert partnerprogramnavn må være unikt.
- 3 Velg ønsket status for partnerprogrammet i feltet Status.
- 4 Oppdater resten av feltene på siden Rediger partnerprogram etter behov.
Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Partnerprogramfelt](#) (på side 370).
- 5 Lagre partnerprogrammet.

Håndtere partnerprogrammedlemskap

Du kan bruke sidene for nytt programmedlemskap og redigering av programmedlemskap til å utføre følgende administrative oppgaver:

- [Opprette partnerprogrammedlemskap](#) (på side 367)
- [Endre status for partnerprogrammedlemskap](#) (på side 368)
- [Slette partnerprogrammedlemskap](#) (på side 368)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)

Opprette partnerprogrammedlemskap

Når en partners søknad om medlemskap i et partnerprogram er godkjent, blir partneren medlem av partnerprogrammet.

Slik oppretter du partnerprogrammedlemskap

- 1 Klikk på Ny på linjen Programmedlemskap på partnerprogramdetaljsiden for det valgte partnerprogrammet.
Siden for nytt programmedlemskap vises.
- 2 Velg navnet på partneren du vil legge til i partnerprogrammet, i feltet Navn på partner.
- 3 Fyll ut de andre feltene på siden for nytt partnermedlemskap etter behov.
Hvis du vil ha flere opplysninger om disse feltene, se [Programmedlemskapsfelt](#) (på side 369).
MERKNAD: Statusen for avmerkingsboksen Aktiv og verdien for feltet Status må være i overensstemmelse med hverandre. Hvis for eksempel medlemskapsstatusen er Gjeldende, må du merke av i boksen Aktiv.
- 4 Klikk på Lagre.

Endre status for partnerprogrammedlemskap

Når en partner er godkjent for medlemskap i et partnerprogram, og du oppretter en ny medlemskapspost for partnerprogrammet, brukes Gjeldende som standardstatus for denne medlemskapsposten.

Du kan endre statusen for partnerprogrammedlemskapet til én av disse verdiene:

- Utløpt
- Avsluttet

MERKNAD: Statusen for avmerkingsboksen Aktiv og verdien for feltet Status må være i overensstemmelse med hverandre. Hvis for eksempel medlemskapsstatusen er Utløpt eller Avsluttet, må du fjerne merket i boksen Aktiv.

Slik endrer du statusen for et partnerprogrammedlemskap

- 1 Klikk på koblingen Rediger for partnerprogrammedlemskapet du vil endre statusen for, på partnerprogramdetaljsiden.
- 2 Velg ønsket verdi i rullegardinlisten Status på redigeringssiden for programmedlemskapet.
- 3 Klikk på Lagre.

Slette partnerprogrammedlemskap

Hvis du har opprettet et programmedlemskap ved en feil eller ønsker å slette det, kan du gjøre dette på partnerprogramdetaljsiden.

MERKNAD: Du kan ikke slette et partnerprogrammedlemskap hvis statusverdien for medlemskapet er Gjeldende.

Slik sletter du et partnerprogrammedlemskap

- 1 Klikk på Slett for partnerprogrammedlemskapet du vil fjerne, i området Programmedlemskap på partnerprogramdetaljsiden.

En meldingsboks vises med spørsmål om du er sikker på at du vil slette det valgte medlemskapet.

- 2 Klikk på OK.

Det valgte medlemskapet slettes.

Programmedlemskapsfelt

Bruk sidene for nytt programmedlemskap og redigering av programmedlemskap til å legge til et partnerprogrammedlemskap eller oppdatere detaljer for et eksisterende partnerprogrammedlemskap. Du kan også bruke siden Rediger programmedlemskap til å opprette nye partnerprogrammedlemskap. På siden Rediger partnerprogram vises hele settet med felt for et partnerprogram.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om feltene på programmedlemskapssidene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om programmedlemskap	
Partnerprogram	Partnerprogrammet der du legger til et medlem.
Partnertype	Typen partner (for eksempel videreselger, løsningspartner eller distributør) som dette partnerprogrammet er opprettet for.
Navn på partner	Navnet på partneren som du legger til i partnerprogrammet.
Programnivå	Programnivået som denne partneren deltar på.
Aktiv	Angi om partnerprogrammedlemskapet er aktivt.
ID-nummer	ID-nummeret for medlemskapet. ID-en tilordnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Status	Statusen for medlemskapet. Gyldige verdier er Gjeldende, Avsluttet, Utløpt og Fornyet.
Startdato	Datoen da partnerprogrammedlemskapet starter. Standardverdien for dette feltet er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen da partnerprogrammedlemskapet er planlagt fullført. Du kan bruke

Felt	Beskrivelse
	kalenderkontrollene til å endre denne datoen.

Slette partnerprogrammer

Du kan slette et partnerprogram på partnerprogramdetaljsiden.

MERKNAD: Du kan ikke slette et partnerprogram hvis statusen er Aktiv.

Slik sletter du et partnerprogram

- 1 Klikk på Slett for partnerprogrammet du vil slette, på partnerprogramdetaljsiden.
En meldingsboks vises med spørsmål om du er sikker på at du vil slette det valgte partnerprogrammet.
- 2 Klikk på OK.
Partnerprogrammet slettes.

Partnerprogramfelt

Bruk siden Rediger partnerprogram til å legge til et partnerprogram eller oppdatere detaljer for et eksisterende partnerprogram. Du kan også bruke denne siden til å opprette nye partnerprogrammedlemskap. På denne siden vises hele settet med felt for et partnerprogram.

TIPS: Du kan også redigere partnere på partnerprogramlistesiden og på partnerprogramdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Administratorer kan også gi en partner tilgang til disse detaljfeltene, slik at partneren kan oppdatere opplysningene.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om partnerprogram	
Navn på partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Status	Angir om partnerprogrammet er aktivt, inaktivt eller pågående.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Datoen da partnerprogrammet starter. Standardverdien for dette feltet er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen da partnerprogrammet er planlagt fullført. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Partnertype	Viser typen partner (for eksempel videreselger, løsningspartner eller distributør) som dette partnerprogrammet er opprettet for.
Programtype	Viser typen program du oppretter, for eksempel avtaleregistrering.
Utviklingsmidler for markedsføring tillatt	Tillater markedsutviklingsmidler. Dette er pengesummer som en produsents salg- eller markedsføringsavdeling bevilger for å hjelpe en partner med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke. Hvis du velger Utviklingsmidler for markedsføring tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til markedsutviklingsmidler.
Spesialprising tillatt	Tillater autorisasjon av spesialprising. Dette innebærer at en partner kan be om en spesialpris for et produkt eller en produktgruppe som selges. Prisen forespørres vanligvis for at partneren fortsatt skal være konkurransedyktig eller oppnå en bestemt margin. Hvis du velger Spesialprising tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til spesialpriser.
Avtaleregistrering tillatt	Hvis du velger Avtaleregistrering tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til avtaleregistrering.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om partnerprogrammet. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Tilleggsopplysninger	
Fullt navn på eier	Eieren av partnerprogramposten. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du skal tilordne eierskap for en partnerprogrampost på nytt, må du ha tilgangsnivåinnstillingen Lese/redigere for posten. Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).

Søknader

En ny eller eksisterende partner bruker en *søknad* til å søke om et partnerskap med varemerkeeeieren. Deretter vurderer og godkjenner eller avviser varemerkeeeieren søknaden. Du kan fylle ut søknader med data i varemerkeeeierens portal. En varemerkeeeier kan bruke en partnersøknad til å vurdere, avvise og godkjenne søknader på en effektiv måte. Varemerkeeeieren kan også henvise til søknadsopplysninger mens vedkommende arbeider i Oracle CRM On Demand.

Arbeide med hjemmesiden for søknader

Hjemmesiden for søknader er startpunktet for håndtering av partnersøknader.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for søknader. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en søknad

Du kan opprette en søknad ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for søknader](#) (se "Søknadsfelt" på side 378).

Du kan bruke Web-tjenester til å fylle ut søknader i en partnerportal. Du kan også bruke importverktøyet i Oracle CRM On Demand til å importere søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer søknader, se [Importere søknader](#) (på side 378)

Arbeide med søknadslistene

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Standardlistene for søknader er beskrevet i tabellen nedenfor.

Søknadsliste	Beskrivelse
Alle søknader	Denne listen inneholder alle postene du kan vise, uavhengig av hvem som eier listen. Den filtrerer ikke søknader.
Alle sendte søknader	Filtrerer søknader med statusen Sendt.
Alle avviste søknader	Filtrerer søknader med statusen Avvist.
Alle godkjente søknader	Filtrerer søknader med statusen Godkjent.
Mine søknader	Filtrerer søknader med ditt navn i feltet Eier.

Søknadsliste	Beskrivelse
Alle nylig opprettede søknader	Filtrerer søknader sortert etter datoen søknaden ble opprettet.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise området Mine nylig endrede søknader

Området Mine nylig endrede søknader inneholder søknadene du eier, og som nylig ble endret. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for søknader

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for søknader:

- Søknadslister
- Alle søknader
- Alle avviste søknader
- Alle godkjente søknader
- Alle sendte søknader
- Mine søknader
- Alle nylig opprettede søknader
- Ett eller flere rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder, for eksempel rapporten "Analyse av søknader", tilgjengelig på hjemmesiden for søknader.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for søknader

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for søknader.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for søknader for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere søknader

Du håndterer søknader ved å utføre følgende oppgaver:

- [Opprette søknader](#) (på side 374)
- [Sende søknader til godkjenning](#) (på side 375)
- [Vurdere søknader](#) (på side 375)
- [Avvise søknader](#) (på side 376)
- [Kalle tilbake søknader](#) (på side 377)
- [Annullere søknader](#) (på side 377)
- [Slette søknader](#) (på side 377)
- [Importere søknader](#) (på side 378)
- [Søknadsfelt](#) (på side 378)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 37).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Opprette søknader

I Oracle CRM On Demand kan du opprette en søknad ved å registrere opplysninger i et skjermbilde.

Slik oppretter du en søknad

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for søknad.
- 2 Skriv inn et navn på søknaden du oppretter, i feltet Navn på søknad.

TIPS: Alle søknadsnavn må være unike.

- 3 Skriv inn for- og etternavnet ditt i de aktuelle feltene under Søknad sendt av.
- 4 Oppdater resten av feltene på siden Rediger søknad etter behov.
Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Søknadsfelt](#) (på side 378).
- 5 Lagre søknaden.

Sende søknader til godkjenning

En varemerkeeier kan bruke en partnersøknad til å vurdere, avvise og godkjenne søknader på en effektiv måte.

Før du begynner. Du må først opprette søknaden. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter søknader, se [Opprette søknader](#) (på side 374). Du må opprette en arbeidsflytregel der en aktuell bruker tilordnes som godkjenner for søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#).

Slik sender du en søknad til godkjenning

- 1 Velg søknaden du vil sende en søknad for, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknader.
- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger søknader. Klikk deretter på Lagre.
Følgende skjer etter at feltet Sendestatus er endret til Sendt og posten er lagret:
 - Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
 - Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
 - Godkjenningen av søknaden begynner. En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for søknaden.
 - Godkjenneren blir lagt til i teamet for søknaden hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.
 - En arbeidsflytregel sender e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

Vurdere søknader

En varemerkeeier må rekruttere egnede partnere for partnerprogrammene. Når potensielle partnere søker om partnerskap eller eksisterende partnere søker om medlemskap i flere programmer hos varemerkeeeieren, kan varemerkeeeieren vurdere søknadene. Varemerkeeeieren kan deretter godkjenne eller avvise søknadene.

Slik vurderer du en søknad

- 1 Klikk på navnet på søknaden du vil vurdere, på siden Liste for søknader.

- 2 Se gjennom de aktuelle feltene på siden Detaljer om søknader.
- 3 Klikk på Rediger hvis du vil gjøre endringer, for eksempel godkjenne eller avvise en søknad.
- 4 Gjør de nødvendige endringene av søknaden på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.

Godkjenne søknader

Varemerkeiere kan bruke Oracle CRM On Demand til å godkjenne partnersøknader som de vurderer som akseptable.

MERKNAD: Du kan bare godkjenne partnersøknader der du er angitt som gjeldende godkjenner.

Slik godkjenner du en partnersøknad

- 1 Klikk på navnet på partnersøknaden du vil godkjenne, på siden Liste for søknader.
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Endre godkjenningsstatusen til Godkjent, og klikk deretter på Lagre.

Avvise søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise søknaden.

Før du begynner. Søknaden må ha sendestatusen Sendt.

Slik avviser du en søknad

- 1 Velg søknaden du vil avvise, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - Sendt beholdes som sendestatus for registreringen.
 - Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
Merknad: Hvis søknaden ikke er godkjent, vises det ingen dato i feltet Godkjenningsdato.
 - En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgavepost for å spore returhandlingen til godkjenneren hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.
 - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

Kalle tilbake søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en partner kalle tilbake søknaden.

Før du begynner. Søknaden må ha sendestatusen Sendt og godkjenningssstatusen Venter på godkjenning.

Slik kaller du tilbake søknader

- 1 Velg søknaden du vil kalle tilbake, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:
 - Godkjenningssstatusen tilbakestilles til tom.
 - En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgave for å spore godkjenningshandlingen hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.
 - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

Annullere søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner annullere søknaden.

Før du begynner. Søknaden må ha godkjenningssstatusen Godkjent.

Slik annullerer du en søknad

- 1 Velg søknaden du vil annullere, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknader.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningssstatus på siden Rediger søknader. Klikk deretter på Lagre.

Slette søknader

Du kan slette en søknad fra siden Detaljer om søknad.

Slik sletter du en søknad

- 1 Klikk på Slett på siden Detaljer om søknad.
Det vises en meldingsboks med spørsmål om du er sikker på at du vil slette søknaden.
- 2 Klikk på OK.
Søknaden blir slettet.

Importere søknader

I de fleste tilfeller velger varemerkeiere å fylle ut innledende partnersøknader fra en annen kilde. Varemerkeiere kan fylle ut partnersøknader ved hjelp av verktøyet Importer i Oracle CRM On Demand, eller de kan bruke Web-tjenester til å laste søknadsdata fra en partnerportal. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer data ved hjelp av Oracle CRM On Demand, se Importere data.

Søknadsfelt

Bruk siden Rediger søknader til å legge til en søknad eller oppdatere detaljer for en eksisterende søknad. Siden Rediger søknader inneholder det fullstendige settet med felt for en søknad.

TIPS: Du kan også redigere søknader på listesiden for søknader og detaljsiden for søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Selskapsprofil	
Navn	Navnet på selskapet. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Sted	Selskapsstedet.
Hovedtelefonnummer	Hovedtelefonnummeret til selskapet.
Hovedfaksnummer	Hovedfaksnummeret til selskapet.
Web-område	URL-adressen til selskapet.
Antall ansatte	Totalt antall ansatte i selskapet.
Årlig inntekt	Total årlig inntekt for selskapet.
Bransje	Bransjen som selskapet driver virksomhet i.

Felt	Beskrivelse
Land	Landet i adressen til selskapet.
Adresse 1	Tilleggsopplysninger for adressen til selskapet.
Adresse 2	Tilleggsopplysninger for adressen til selskapet.
Poststed	Poststedet i adressen til selskapet.
Provins	Delstaten eller provinsen i adressen til selskapet.
Postnummer	Postnummeret i adressen til selskapet.
Søknad sendt av	
Fornavn	Fornavnet til avsenderen.
Etternavn	Etternavnet til avsenderen.
Telefonnummer arbeid	Telefonnummeret til avsenderen på arbeid.
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummeret til avsenderen.
Faksnummer arbeid	Faksnummeret til avsenderen på arbeid.
E-postadresse	E-postadressen til avsenderen.
Jobbtittel	Jobbtittelen til avsenderen.
Sendestatus	Gjeldende sendestatus for søknaden. Verdiene er Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Gjeldende godkjenner	Navnet på personen som har tillatelse til å godkjenne søknaden.
Land	Landet i adressen til avsenderen.
Adresse 1	Tilleggsopplysninger for adressen til avsenderen.
Adresse 2	Tilleggsopplysninger for adressen til avsenderen.
Poststed	Poststedet i adressen til avsenderen.
Provins	Delstaten eller provinsen i adressen til avsenderen.
Postnummer	Postnummeret i adressen til avsenderen.
Partnerskapsopplysninger	
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for søknaden. Verdiene er Venter på godkjenning, Godkjent, Avvist eller Annullert.
Sendedato	Datoen søknaden ble sendt.

Felt	Beskrivelse
Godkjenningsdato	Datoen søknaden ble godkjent.
Behandlet av: Navn	Navnet på personen som vurderte og enten godtok eller avviste søknaden.
Avvisningsårsak	Årsaken til at søknaden ble avvist. Verdiene er Duplikat, Uriktige opplysninger, Ikke nok opplysninger eller Annet.
Partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Programnivå	Nivået på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Partnertype	Typen partner som søknaden sendes for.
Forventede partnerskapsfordeler	De forventede fordelene ved partnerskapet. Dette er et tekstfelt med en maksimumsgrense på 500 tegn.
Eksisterende partnerskap	Dette feltet inneholder eventuelle eksisterende partnerskap. Dette er et tekstfelt med en maksimumsgrense på 300 tegn.
Tilleggsopplysninger	
Partner	Partneren som er knyttet til denne søknaden.
Kilde	Kilden som søknaden kommer fra, for eksempel Web-område, direktepost, e-post og så videre.
Kampanje	Kampanjen som partnersøknaden er et resultat av. Denne kampanjen er knyttet til denne søknaden.
ID for søknad	Det unike identifikasjonsnummeret for søknaden.
Eier	Eieren av søknadsposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).

Avtaleregistreringer

Avtaleregistrering er en prosess der en partner ber om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet fra varemerkeeeieren. Dette gir partneren mulighet til å informere leverandøren om en potensiell salgsmulighet, og partneren blir deretter prioritert for denne salgsmuligheten. Avtaleregistreringer er mindre spekulative enn kundeemner, men mer spekulative enn salgsmuligheter, og de ligger således mellom kundeemner og salgsmuligheter.

I de fleste tilfeller ber en partner om registrering av et kundeemne eller en salgsmulighet som partneren har oppdaget, men partneren kan også be om å få registrert en salgsmulighet som partneren tidligere har blitt tilbudt av varemerkeeieren.

Avtaleregistreringer avhjelper kanalkonflikter, der partnere må konkurrere mot hverandre eller leverandørens interne salgsavdeling om den samme salgsmuligheten. Avtaleregistreringer er også fordelaktige på følgende måter:

- De forbedrer varemerkeeierens innsyn i partnernes forventede salgsmuligheter.
- De øker varemerkeeierens muligheter for oppgraderingssalg, kryssalg eller begge deler.

Når en avtale registreres, har kanskje ikke partneren nok opplysninger om salgsmuligheten, for eksempel den eksakte utformingen av produktene som prospektet ønsker å kjøpe. Partneren har kanskje bare en vag anelse om prospektets interessefelt, for eksempel *arbeidsstasjoner*, og ikke et konkret bilde av prospektets handleliste. Når avtaler registreres, kan partnerne derfor angi så få eller så mange opplysninger som de selv ønsker.

Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering

Hjemmesiden for avtaleregistrering er startpunktet for all håndtering av avtaleregistreringer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for avtaleregistrering. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en avtaleregistrering

Du kan opprette en avtaleregistrering ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste registreringer som venter på min godkjenning. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Avtaleregistreringsfelt](#) (på side 393).

Arbeide med avtaleregistreringslister

Området for avtaleregistreringslister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand har et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Nedenfor vises noen av områdene som kan forekomme på hjemmesiden for avtaleregistrering.

Avtaleregistreringslister	Beskrivelse
Alle avtaleregistreringer	Denne listen inneholder alle poster som er synlige for deg, uansett hvem som eier posten. Avtaleregistreringer filtreres ikke.

Avtaleregistreringslister	Beskrivelse
Nylig endrede avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter endringsdato.
Nylig opprettede avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig viste avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter seneste visningsdato.
Avtaleregistreringer som utløper i løpet av de neste 30 dagene	Alle godkjente avtaleregistreringer med en utløpsdato innenfor de neste 30 kalenderdagene fra dagens dato.
Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning	Alle avtaleregistreringer med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning som du er gjeldende godkjenner for.
Avtaleregistreringer uten aktivitet i løpet av de siste 30 dagene	Alle godkjente avtaleregistreringer der det ikke har vært noen aktivitet i den tilknyttede salgsmuligheten innenfor de siste 30 kalenderdagene fra dagens dato.
Aktive avtaleregistreringer	Alle avtaleregistreringer med godkjenningsstatusen Godkjent.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning

I området Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning vises alle avtaleregistreringer der du er gjeldende godkjenner, men som du ennå ikke har godkjent.

Andre områder

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for avtaleregistrering:

- Godkjente avtaleregistreringer
- Avtaleregistreringer som utløper i løpet av de neste 30 dagene
- Avtaleregistreringer uten aktivitet i løpet av de siste 30 dagene
- Nylig opprettede avtaleregistreringer
- Nylig endrede avtaleregistreringer
- Aktive avtaleregistreringer

- Ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige, for eksempel godkjente registreringer etter avtalestørrelse (stolpediagram), godkjente registreringer etter alder (stolpediagram), registreringer etter status (sektordiagram), registreringer som gir vinnende resultat (etter periode) (stolpediagram) eller antall registreringer (etter periode) (stolpediagram).

Legge til områder på hjemmesiden for avtaleregistrering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for avtaleregistrering, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for avtaleregistrering.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for avtaleregistrering

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for avtaleregistrering.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for avtaleregistrering for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere avtaleregistreringer

Håndtering av avtaleregistreringer består av følgende oppgaver:

- [Opprette avtaleregistreringer](#) (på side 384)
- [Sende avtaleregistreringer til godkjenning](#) (på side 385)
- [Godkjenne avtaleregistreringer](#) (på side 385)
- [Returnere avtaleregistreringer](#) (på side 386)
- [Avvise avtaleregistreringer](#) (på side 387)
- [Sende avtaleregistreringer på nytt](#) (på side 387)
- [Annullere avtaleregistreringer](#) (på side 388)
- [Avslutte perioden for avtaleregistreringer](#) (på side 388)
- [Oppdatere avtaleregistreringer](#) (på side 389)
- [Koble produkter til avtaleregistreringer](#) (på side 389)
- [Beregne avtalestørrelse](#) (på side 390)
- [Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter](#) (på side 390)
- [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter](#) (på side 391)
- [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer](#) (på side 392)
- [Avtaleregistreringsfelt](#) (på side 393)

Opprette avtaleregistreringer

En partner oppretter en avtaleregistrering ved å angi opplysninger i et skjermbilde i Oracle CRM On Demand. Partneren har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i applikasjonen, avhengig av hva partneren arbeider med og hva partneren ønsker å gjøre. Dette emnet inneholder en beskrivelse av én metode for å opprette en avtaleregistrering fra fanen Avtaleregistreringer. Partneren kan også opprette avtaleregistreringer på andre måter. Se [Opprette poster](#) (på side 40).

Når en partner oppretter en avtaleregistrering, kan den gjøres uavhengig eller knyttes til en salgsmulighet. Partneren oppretter en uavhengig avtaleregistrering (frittstående registrering) når partneren mener at han eller hun har oppdaget en potensiell ny forretningsmulighet og vil registrere denne hos varemerkeeeieren. Varemerkeeeieren vil dog kanskje ikke regne dette som en salgsmulighet før det er verifisert av én eller flere personer i organisasjonen.

Når partneren mener at han eller hun har oppdaget en salgsmulighet, men varemerkeeeieren mener at det ikke er en salgsmulighet før den er verifisert og bekreftet, kan partneren løse dette ved å opprette en avtaleregistrering. Avtaleregistreringen inneholder både salgsmulighets- og registreringsopplysninger. På et senere tidspunkt sender partneren registreringen til godkjenning, og varemerkeeeieren godkjenner den hvis den er relevant. Før det gis endelig godkjenning for avtaleregistreringen, knytter varemerkeeeieren den til en salgsmulighet.

Slik oppretter du en avtaleregistrering

- 1** Klikk på Ny på avtaleregistreringslistesiden.
- 2** Legg inn de nødvendige opplysningene i detaljskjermbildet for avtaleregistrering.
 - a** Hvis avtaleregistreringen er for en eksisterende salgsmulighet, søker du etter og velger ønsket salgsmulighet i feltet Tilknyttet salgsmulighet. I feltet Tilknyttet salgsmulighet vises bare de salgsmulighetene som du har tilgang til. Kunde feltet fylles automatisk ut med navnet på kunden som er knyttet til den valgte salgsmuligheten.
 - b** Hvis avtaleregistreringen er for en ny salgsmulighet (eller en salgsmulighet som du ikke har tilgang til), merker du av i boksen Ny salgsmulighet og angir følgende opplysninger i området Opplysninger om salgsmulighet:
 - Valuta
 - Avtalestørrelse
 - Lukningsdato
 - Produktinteresse
 - Neste trinn
 - c** Hvis avtaleregistreringen gjelder en ny salgsmulighet, kan den være for en eksisterende kunde eller en ny kunde. Hvis avtaleregistreringen er for en eksisterende kunde, søker du etter og velger kunden i feltet Tilknyttet kunde. Hvis avtaleregistreringen er for en ny kunde, merker du av i boksen Ny kunde og fyller ut feltene i området Selskapsopplysninger.

Hvis du vil ha flere opplysninger om avtaleregistreringsfelt, se [Avtaleregistreringsfelt](#) (på side 393).

3 Lagre posten.

Sende avtaleregistreringer til godkjenning

En *avtaleregistrering* er en forespørsel fra en partner til varemerkeeeieren om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet. Varemerkeeeieren kan velge å innvilge eller avslå forespørselen. De fleste selskaper har klart definerte prosesser for å håndtere slike godkjenningsforespørsler fra partnere. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeeeieren evaluere registreringen opp mot en rekke kriterier, og avgjøre om forespørselen skal godkjennes. I små selskaper er det et statisk sett med ansatte som må godkjenne en registrering, det vil si at de samme godkjennerne godkjenner alle avtaleregistreringer. I større selskaper er det imidlertid en dynamisk gruppe med godkjennerne som må godkjenne en registrering basert på en rekke faktorer, for eksempel avtalestørrelse, partner og produkter.

Før du begynner. Opprett avtaleregistreringen. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av avtaleregistreringer, se [Opprette avtaleregistreringer](#) (på side 384). Opprett en arbeidsflytregel som tilordner en relevant bruker som godkjenner for avtaleregistreringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#).

Slik sender du avtaleregistreringer til godkjenning

1 Velg Sendt i feltet Sendestatus på redigeringssiden for avtaleregistreringer.

Når du endrer sendestatusen til Sendt, startes godkjenningsprosessen. Alle som har oppdateringstilgang til avtaleregistreringen, kan starte godkjenningsprosessen.

2 Klikk på Lagre.

Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt, skjer følgende:

- Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
- Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
- Distribusjonen av registreringen begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i avtaleregistreringen basert på en arbeidsflytregel.
- Godkjenneren legges til i teamet for avtaleregistreringen hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
- Eventuelle e-postvarsler sendes hvis en arbeidsflytregel er konfigurert.

Godkjenne avtaleregistreringer

Avhengig av selskapets forretningsprosesser kan det være nødvendig at mer enn én person i selskapet godkjenner en avtaleregistrering før avtaleregistreringen regnes som en gyldig salgsmulighet. Godkjenningsdistribusjon er foreløpig en manuell prosess, og bare ett godkjenningsnivå støttes. Du må endre feltet for gjeldende godkjenner for å formidle registreringen gjennom godkjenningsskjeden.

Merknad: Du kan foreta godkjenning på flere nivåer ved at hver godkjenner i godkjenningsskjeden oppdaterer feltet Godkjenner for den neste godkjenneren i kjeden.

En avtaleregistrering kan bare gis endelig godkjenning hvis den er knyttet til en salgsmulighet. Hvis registreringen ikke er knyttet til en salgsmulighet (med andre ord en frittstående registrering), må den kobles

til en eksisterende salgsmulighet eller gjøres om til en salgsmulighet manuelt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du gjør om en avtaleregistrering til en salgsmulighet, se [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter](#) (på side 391). Når en avtaleregistrering får endelig godkjenning, blir den tilknyttede salgsmuligheten synlig for partnerorganisasjonen, fordi det kan være nødvendig for partnerbrukeren å ha tilgang til salgsmuligheten.

Merknad: Den tilknyttede salgsmuligheten blir bare synlig for partnerorganisasjonen hvis avtaleregistreringen godkjennes. Hvis registreringen enten returneres eller avvises, gis det ikke tilgang til en eventuell tilknyttet salgsmulighet.

Før du begynner. Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt før du kan godkjenne den.

Slik godkjenner du avtaleregistreringer

1 Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen.

2 Klikk på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Det kontrolleres at sendestatusverdien er Sendt i Oracle CRM On Demand. Hvis sendestatusen har en annen verdi, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Det kontrolleres at feltet Tilknyttet salgsmulighet i Oracle CRM On Demand inneholder en salgsmulighet.
- Det kontrolleres at salgsmuligheten som er angitt i feltet Tilknyttet salgsmulighet i Oracle CRM On Demand, ikke allerede er knyttet til en godkjent avtaleregistrering.
- Det merkes av i boksen Registrert i salgsmulighetshodet.
- Feltet for registreringsutløpsdato i salgsmulighetshodet fylles ut med utløpsdatoen for godkjent registrering.
- Partneropplysningene fra den godkjente registreringen kopieres til salgsmulighetshodet.
- Den endelige godkjenneren endres til gjeldende bruker. Feltet for gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
- Godkjenningsdatoen endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjenningshandlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Returnere avtaleregistreringer

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner returnere registreringen til opphavspersonen hvis det må gjøres endringer i avtaleregistreringsparametrene.

Før du begynner. Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt.

Slik returnerer du avtaleregistreringer

- Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert, skjer følgende:

- Ikke sendt angis som sendestatus for registreringen.
- Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
- Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Opphavspersonen for avtaleregistreringen kan nå oppdatere avtaleregistreringen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender avtaleregistreringer, se [Sende avtaleregistreringer til godkjenning](#) (på side 385).

Avvise avtaleregistreringer

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise avtaleregistreringen.

Før du begynner. Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt.

Slik avviser du avtaleregistreringer

- Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist, skjer følgende:

- Sendt beholdes som sendestatus for registreringen.
- Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
- Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
- De nødvendige e-postvarslene opprettes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Sende avtaleregistreringer på nytt

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningsprosessen, kan det være at godkjenneren trenger flere opplysninger for å kunne godkjenne eller avvise registreringen. I så fall kan godkjenneren returnere registreringen til eieren og angi en årsak til returen, eller eieren av registreringen kan tilbakekalle registreringen for å gi ytterligere opplysninger.

Når registreringen er returnert eller tilbakekalt, kan eieren oppdatere den. Når eieren har oppdatert avtaleregistreringen, kan han eller hun sende den til godkjenning på nytt.

Før du begynner. Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Tilbakekalt eller Ikke sendt.

Slik sender du avtaleregistreringer til godkjenning på nytt

1 Legg til tilleggsopplysningene på redigeringssiden for avtaleregistrering.

2 Velg Sendt i feltet Sendestatus på redigeringssiden for avtaleregistreringer.

Når du endrer sendestatusen til Sendt, startes godkjenningsprosessen. Alle som har oppdateringstilgang til avtaleregistreringen, kan starte godkjenningsprosessen. Klikk deretter på Lagre.

Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt, skjer følgende:

- Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
- Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
- Distribusjonen av registreringen begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner for avtaleregistreringen basert på en arbeidsflyt.
- Godkjenneren legges til i teamet for avtaleregistreringen hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Annullere avtaleregistreringer

Varemerkeeeieren kan annullere avtaleregistreringer når feltet Godkjenningsstatus har én av følgende verdier:

- Venter på godkjenning
- Godkjent

En avtaleregistrering kan ikke annulleres hvis godkjenningsstatusen har en annen verdi.

Slik annullerer du avtaleregistreringer

■ Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når en godkjent avtaleregistrering annulleres, oppdateres den tilknyttede salgsmuligheten på følgende måte:

- Det merkes ikke av i boksen Registrert.
- Feltet for registreringsutløpsdato endres til en nullverdi.
- Feltet for registrert partner endres til en nullverdi.

Avslutte perioden for avtaleregistreringer

Du kan når som helst avslutte perioden for avtaleregistreringer.

Slik avslutter du perioden for avtaleregistreringer

- Velg Utløpt i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Utløpt, skjer følgende:

- Det merkes ikke av i boksen Registrert i salgsmulighetshodet.
- Datoen i feltet for registreringsutløpsdato i salgsmulighetshodet tilbakestilles til en nullverdi.
- Feltet for registrert partner i salgsmulighetshodet tilbakestilles til en nullverdi.

Oppdatere avtaleregistreringer

Du har ikke alltid alle nødvendige opplysninger når du oppretter en avtaleregistrering. Dessuten kan du først legge til produktopplysninger i en registrering etter at avtaleregistreringen er opprettet i Oracle CRM On Demand. Du kan derfor vise og endre en avtaleregistrering som du har tilgang til.

Når en avtaleregistrering har statusen Ikke sendt eller Tilbakekalt, kan du redigere registreringen, eller legge til eller fjerne inntektslinjeposter. Når en avtaleregistrering har en annen status, kan du ikke gjøre slike endringer.

Slik oppdaterer du en avtaleregistrering

- 1 Klikk på Rediger på avtaleregistreringslistesiden.
- 2 Gjør de ønskede endringene i avtaleregistreringen på redigeringssiden for avtaleregistrering. Klikk deretter på Lagre.

Koble produkter til avtaleregistreringer

Når du registrerer en ny salgsmulighet, har du en viss ide om typen og mengden av produkter som prospektet er interessert i. Det er viktig å lagre disse opplysningene om avtaleregistreringen, fordi mange selskaper ser på produktene når de vurderer om registreringen skal godkjennes. Ettersom en avtaleregistrering kan gjøres om til en salgsmulighet før endelig godkjenning, er det viktig å lagre produktlinjeopplysningene i avtalen, slik at disse opplysningene kan kopieres til salgsmuligheten under omgjøringen.

Før du begynner. Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produktinntekter. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Opprett avtaleregistreringen, og angi Ikke sendt eller Tilbakekalt som status. Du kan legge til produktlinjer i avtaleregistreringen etter at du har opprettet registreringen, men før den sendes til godkjenning.

Slik kobler du produkter til avtaleregistreringer

- 1 Klikk på Legg til i området Produktinntekter på detaljsiden for avtaleregistrering.

- 2 Angi produktnavn, mengde og pris for produktet som du vil koble til avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69).

Beregne avtalestørrelse

En avtaleregistrering kan ha null, én eller flere produktlinjeartikler tilknyttet. Hver produktlinjeartikkel kan ha en tilknyttet inntektsverdi. Du kan sette avtalestørrelsen i avtaleregistreringshodet lik summen av alle inntektslinjeartikler, basert på den aktuelle valutaomregningen.

Før du begynner. Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produktinntekter. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik beregner du avtalestørrelsen

- 1 Klikk på Oppdater avtalestørrelse i området Produktinntekter på detaljsiden for avtaleregistrering.

Inntekten hentes fra hver linjeartikkel i Oracle CRM On Demand og regnes om til avtalevalutaen (angitt i registreringshodet). Ved omregningen vurderes valutakursdatoen i linjeartikkelen. Hvis en valutakursdato er angitt for linjeartikkelen, brukes valutakursen på denne datoen når omregningen foretas. Hvis ingen valutakursdato er angitt i Oracle CRM On Demand, brukes dagens dato for omregningsberegningene.

Den omregnede inntekten fra hver linjeartikkel legges til i en sum hittil, og resultatverdien legges inn i feltet Avtalestørrelse i registreringshodet.

- 2 Klikk på Lagre.

Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter

I Oracle CRM On Demand kan du knytte eksisterende avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter og endre eksisterende tilknytninger mellom disse. En avtaleregistrering kan også være tilknyttet en uriktig salgsmulighet.

Slik knytter du en avtaleregistrering til en salgsmulighet

- 1 Klikk på Rediger for avtaleregistreringen du vil arbeide med, på listesiden for avtaleregistreringer.
- 2 Gå til feltet Tilknyttet salgsmulighet på redigeringssiden for avtaleregistreringer, og søk etter og velg salgsmuligheten som du vil knytte avtaleregistreringen til. Klikk deretter på Lagre.

Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter

Hvis din brukerrolle tillater det, kan du opprette firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter, eller slå sammen avtaleregistreringsopplysninger med eksisterende poster ved å gjøre om avtaleregistreringsposten. Avhengig av selskapets innstillinger kan den nye salgsmulighetsposten inneholde opplysninger som påvirker inntektsberegninger.

Før du begynner. Du må gjøre følgende:

- Opprett avtaleregistreringen. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av avtaleregistreringer, se [Opprette avtaleregistreringer](#) (på side 384).
- Angi innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse innstillingene, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer](#) (på side 392).

Slik gjør du om en avtaleregistrering til et firma, en kontaktperson eller en salgsmulighet

- 1 Velg avtaleregistreringen som du vil gjøre om, i området Alle avtaleregistreringer på hjemmesiden for avtaleregistrering.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger avtaleregistreringer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Omgjør til salgsmulighet på avtaleregistreringsdetaljsiden.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Gjør om avtaleregistrering:
 - Hvis du vil opprette nye firma- og kontaktpersonposter for denne avtaleregistreringen, velger du Autoopprett nytt firma og Autoopprett ny kontaktperson.

Feltet Tilknyttet selskap for avtaleregistreringen vises som standard i feltet Tilknyttet firma i området Firma. Fornavn og etternavn for avtaleregistreringen vises som standard i området Kontaktperson.
 - Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet og koble salgsmuligheten til et eksisterende firma og en eksisterende kontaktperson, velger du Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson.

Hvis registreringsposten har et tilknyttet firma, vises dette firmaet i feltet Tilknyttet firma.
Hvis registreringsposten har en tilknyttet kontaktperson, vises denne kontaktpersonen i feltet Tilknyttet kontaktperson.
 - Hvis du vil koble avtaleregistreringen til et annet firma eller en annen kontaktperson, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet firma eller Tilknyttet kontaktperson, og velger et annet firma og en annen kontaktperson. Kontroller at de riktige navnene vises i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson, og at valgene Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson er aktivert.
- 4 Hvis du vil gjøre om avtaleregistreringen til en salgsmulighet, velger du Autoopprett ny salgsmulighet og fyller ut feltene.

Navnet på avtaleregistreringen vises som standard i feltet Navn på salgsmulighet. Dataene i feltene for inntekt, lukkingsdato, neste trinn og beskrivelse overføres også til salgsmulighetsposten. Du kan redigere disse dataene på siden Gjør om avtaleregistrering. Du kan også knytte avtaleregistreringen til en eksisterende salgsmulighet. Slik gjør du:

a Velg Bruk eksisterende salgsmulighet

b Velg ønsket salgsmulighet ved hjelp av oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet salgsmulighet.

5 Klikk på Lagre for å gjøre om avtaleregistreringen.

Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Hvis du vil gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter, må du ha riktige innstillinger i dine tilgangsprofiler og i din brukerrolle. Dette emnet inneholder en beskrivelse av de nødvendige innstillingene.

Tilgangsprofilinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Tilgangsnivåene som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer, er vist i tabellene nedenfor. Disse innstillingene er nødvendige både i standardtilgangsprofilen og eiertilgangsprofilen.

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåene for posttyper som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer.

Posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese og Redigere
Kontaktperson	Lese og Redigere
Avtaleregistrering	Lese og Redigere
Salgsmulighet	Lese og Redigere

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåene for posttyper for relaterte opplysninger som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer.

Posttype	Posttype for relaterte opplysninger	Tilgangsnivå
Firma	Adresser	Lese, Opprette og Redigere
Kontaktperson	Firmaer	Lese og Opprette
	Adresser	Lese, Opprette og Redigere
Salgsmulighet	Inntekt	Lese og Redigere
	Kontaktperson	Lese og Opprette

Brukerrolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Følgende rolleinnstillinger gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer:

■ Rollen må omfatte rettigheten PRM: Avtaleregistreringer: Gjør om avtaleregistreringer.

- Posttypetilgangen for rollen må ha følgende innstillinger:
 - Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Avtaleregistrering i alle tilfeller av omgjøring av avtaleregistreringer.
 - For omgjøring (det vil si tilknytning eller kobling) av avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Salgsmulighet.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til nye salgsmuligheter: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Salgsmulighet.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til eksisterende firmaer: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Firma.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til nye firmaer: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Firma.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til eksisterende kontaktpersoner: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Kontaktperson.
 - For omgjøring av avtaleregistreringer til nye kontaktpersoner: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Kontaktperson.

Avtaleregistreringsfelt

Bruk siden Rediger avtaleregistrering til å legge til en avtaleregistrering eller oppdatere detaljer for en eksisterende avtaleregistrering. På siden Rediger avtaleregistrering vises hele settet med felt for en avtaleregistrering.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om avtaleregistrering	
Navn	Navnet på avtaleregistreringen. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Type	Avtaleregistreringstypen. Valgene er Standard og Ikke standard.
Sendestatus	Sendestatusen for avtaleregistreringen. Valgene er Ikke sendt, Sendt og Tilbakekalt.
Utløpsdato	Datoen da avtaleregistreringen utløper.
Spesialpris forespurt	Angir om spesialprising er nødvendig for avtaleregistreringen.
Tilknyttet kundeemne	En unik identifikator for kundeemnet som resulterte i avtaleregistreringen.

Felt	Beskrivelse
ID	Unik identifikator for avtaleregistreringen.
Hovedpartner	Partnerfirmaet som oppdaget avtaleregistreringen. Partneren som oppdaget avtaleregistreringen, eier den kanskje ikke lenger.
Hovedpartner: Sted	Stedet for det opprinnelige partnerfirmaet.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som avtaleregistreringen er knyttet til.
Mål	Målet som er knyttet til avtaleregistreringen.
Support forespurt	Angir om support før salg er nødvendig for avtaleregistreringen.
Opplysninger om salgsmulighet	
Tilknyttet salgsmulighet	Navnet på salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Ny salgsmulighet	Angir om salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen, er en ny salgsmulighet.
Valuta	Den valgte valutaen for salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Avtalestørrelse	Størrelsen på avtalen i enheter i den valgte valutaen.
Lukkingsdato	Lukkingsdatoen for salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Produktinteresse	Produktområdet som den potensielle kunden er interessert i.
Neste trinn	Det neste logiske trinnet i salgsprosessen for salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen.
Kundeopplysninger	
Tilknyttet kunde	Navnet på kundeorganisasjonen som er knyttet til avtaleregistreringen.
Ny kunde	Angir om avtaleregistreringen er for en ny kundeorganisasjon.
Selskapsnavn	Navnet på kundeorganisasjonen.
Land	Landet der kundeorganisasjonen holder til.
Gateadresse	Kundeorganisasjonens gateadresse.
Poststed	Poststedet i kundeorganisasjonens adresse.
Delstat	Delstaten i kundeorganisasjonens adresse.
Postnummer	Postnummeret i kundeorganisasjonens adresse.
Tilknyttet kontaktperson	Navnet på en tilknyttet kontaktperson.

Felt	Beskrivelse
Ny kontaktperson	Angir om dette er en ny kontaktperson.
Hr/fru	Angir den riktige hilsningsfrasen.
Fornavn	Kundens fornavn.
Mellomnavn	Kundens mellomnavn.
Etternavn	Kundekontaktpersonens etternavn.
Jobbtittel	Kundekontaktpersonens jobbtittel.
E-post	Kundekontaktpersonens e-postadresse.
Telefonnummer	Kundekontaktpersonens telefonnummer.
Mobiltelefon	Kundekontaktpersonens mobiltelefonnummer.
Faks	Kundekontaktpersonens faksnummer.
Godkjenningsopplysninger	
Godkjenningsstatus	Gjeldende status for godkjenning av avtaleregistreringen.
Gjeldende godkjenner	Navnet på den neste personen som må godkjenne avtaleregistreringen.
Endelig godkjenner	Navnet på personen som ga endelig godkjenning til avtaleregistreringen.
Sendedato	Datoen da avtaleregistreringen ble sendt til godkjenning.
Godkjenningsdato	Datoen da avtaleregistreringen ble endelig godkjent.
Avvisningsårsak	Årsaken til at avtaleregistreringen ikke ble godkjent.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om avtaleregistreringen. Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.
Tilleggsopplysninger	
Eier	<p>Eieren av avtaleregistreringsposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap</p>

Felt	Beskrivelse
	(på side 38).
Eierpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som eier avtaleregistreringen.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som oppdaget avtaleregistreringen. Partneren som oppdaget avtaleregistreringen, eier den kanskje ikke lenger.
Beskrivelse	Angi eventuelle tilleggsopplysninger om avtaleregistreringen.

MDF-forespørsler

Varemerkeiere kan bruke midler for markedsutvikling (MDF) til å gjøre markedsføringsmidler tilgjengelige for en partner på en organisert måte, slik at en partner kan selge varemerkeierens produkter i bestemte geografiske områder, eller slik at en partner kan markedsføre varemerket. En *MDF-forespørsel* er en forespørsel om midler der en partner ber en varemerkeier om midler.

Partnere kan be om forhåndsgodkjenninger for å finansiere markedsføringsaktiviteter. MDF-forespørslene angir detaljene om markedsføringsaktiviteten og de anslåtte kostnadene. MDF-forespørselen sendes deretter gjennom en godkjenningsprosess. Varemerkeieren sørger for de godkjente midlene for MDF-forespørselen og kan godkjenne, avvise eller returnere den.

Når markedsføringsaktivitetene er fullført, kan partnere opprette krav for å få tilbake de brukte pengene som ble godkjent av varemerkeieren. Krav kan opprettes mot en bestemt MDF-forespørsel eller eksistere uavhengig. En MDF-forespørsel kan bare ha ett krav tilknyttet. Når kravet er godkjent, blir midlene debitert med den tilknyttede MDF-forespørselen.

Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler

Hjemmesiden for MDF-forespørsel er startpunktet for håndtering av forespørsler om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsler).

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for MDF-forespørsel. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en MDF-forespørsel

Du kan opprette en MDF-forespørsel ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede MDF-forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og Felt for midler for markedsutvikling.

Arbeide med lister for MDF-forespørsel

Området Lister for MDF-forespørsel inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand har et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardsettet med lister.

Standardlistene for MDF-forespørsler er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for MDF-forespørsel	Beskrivelse
Alle MDF-forespørsler	Denne listen inneholder alle postene du kan vise, uavhengig av hvem som eier listen. Den filtrerer ikke MDF-forespørsler.
Nylig opprettede MDF-forespørsler	Filtrerer alle MDF-forespørsler, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede MDF-forespørsler	Filtrerer alle MDF-forespørsler, sortert etter endringsdato.
Mine MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier.
Mine nylig opprettede MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Alle ventende MDF-forespørsler	Alle MDF-forespørsler med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine ventende MDF-forespørsler	Alle MDF-forespørsler som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine godkjente MDF-forespørsler	Alle de godkjente MDF-forespørslene du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise området Mine nylig endrede MDF-forespørsler

Området Mine nylig endrede MDF-forespørsler inneholder MDF-forespørslene du eier, og som nylig ble endret. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Vise området Mine ventende MDF-forespørsler

Området Mine ventende MDF-forespørsler inneholder alle MDF-forespørsler som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt. Klikk på Vis fullstendig liste hvis du vil utvide listen.

Legge til områder på hjemmesiden for MDF-forespørsel

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for MDF-forespørsler:

- Lister for MDF-forespørsel
- Alle ventende MDF-forespørsler
- Nylig opprettede MDF-forespørsler
- Nylig endrede MDF-forespørsler
- Mine ventende MDF-forespørsler
- Mine godkjente MDF-forespørsler
- Mine nylig opprettede MDF-forespørsler
- Mine nylig endrede MDF-forespørsler
- Forespørsler om markedsutviklingsmidler som venter på min godkjenning

Slik legger du til områder på hjemmesiden for MDF-forespørsler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for MDF-forespørsler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for MDF-forespørsler for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere MDF-forespørsler

Du håndterer MDF-forespørsler ved å utføre følgende oppgaver:

- [Sende MDF-forespørsler til godkjenning](#) (på side 399)
- [Kalle tilbake MDF-forespørsler](#) (på side 400)
- [Returnere MDF-forespørsler](#) (på side 400)
- [Avvise MDF-forespørsler](#) (på side 401)
- [Godkjenne MDF-forespørsler](#) (på side 402)
- [Annullere MDF-forespørsler](#) (på side 402)
- [Sende krav for MDF-forespørsler](#) (på side 403)
- [Avvise krav for MDF-forespørsler](#) (på side 404)

- [Godkjenne krav for MDF-forespørsler](#) (på side 404)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 37).

Hvis du vil se fremgangsmåter som er felles for mange posttyper, se følgende:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Sende MDF-forespørsler til godkjenning

Partnere kan be om forhåndsgodkjenning for finansieringen av markedsføringsaktiviteter ved å sende en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel). MDF-forespørselen inneholder detaljene om aktiviteten og partnerens anslåtte finansieringsbeløp.

Før du begynner. Opprett MDF-forespørselen. Opprett en arbeidsflytregel som tilordner en aktuell bruker som godkjenner for MDF-forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#).

Slik sender du en MDF-forespørsel til godkjenning

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil sende til godkjenning, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.
Når du har endret verdien i feltet Sendestatus til Sendt og lagret posten, skjer følgende:
 - Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
 - Gjeldende tidsstempel angis automatisk for Sendedato.
 - Sendingen av MDF-forespørselen begynner. En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for MDF-forespørselen.
 - Godkjenneren blir lagt til i teamet for MDF-forespørselen hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.

- En arbeidsflytregel sender e-postvarsler.

MDF-forespørselen vises i listen for poster som venter på godkjennerens handlinger, og blir skrivebeskyttet for partneren (eieren). Ytterligere oppdateringer av forespørselen (for eksempel oppdatering av forespurte beløp, endring av tilknyttede midler og så videre) er ikke tillatt. Partneren kan bare endre en sendt MDF-forespørsel etter å ha kalt den tilbake.

Kalle tilbake MDF-forespørsler

Du kan kalle tilbake en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) etter at du har sendt den, og før den er godkjent. Når du har kalt tilbake forespørselen, kan du fortsette å oppdatere den og sende den til godkjenning på nytt.

Før du begynner. MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt og godkjenningsstatusen Venter på godkjenning.

Slik kaller du tilbake en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil kalle tilbake, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:
 - Godkjenningsstatusen tilbakestilles til en nullverdi.
 - En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgave for å spore handlingen (hvis arbeidsflytregelen er konfigurert).
 - En arbeidsflytregel sender de aktuelle e-postvarslene (hvis arbeidsflytregelen er konfigurert).

Du kan nå oppdatere MDF-forespørselen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler, se [Sende MDF-forespørsler til godkjenning](#) (på side 399).

Returnere MDF-forespørsler

Når en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner returnere den til eieren og be om endringer eller flere opplysninger.

Før du begynner. MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt.

Slik returnerer du en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil returnere, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre. Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - Ikke sendt angis for sendestatusen for MDF-forespørselen.
 - Datoen fjernes fra feltet Dato for forhåndsgodkjenning. Sendedatoen beholdes imidlertid i feltet Sendedato.
 - Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Eieren av MDF-forespørselen kan nå oppdatere forespørselen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender MDF-forespørsler, se [Sende MDF-forespørsler til godkjenning](#) (på side 399).

Avvise MDF-forespørsler

Når en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise den hvis det forespurte beløpet for markedsføringsaktiviteten ikke kan gis.

Før du begynner. MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt.

Slik avviser du en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil avvise, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre. Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - MDF-forespørselen beholder sendestatusen Sendt.
 - Datoen fjernes fra feltet Dato for forhåndsgodkjenning. Sendedatoen beholdes imidlertid i feltet Sendedato.
 - Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når en MDF-forespørsel er avvist, blir den skrivebeskyttet for eieren, og ytterligere endringer er ikke tillatt.

Godkjenne MDF-forespørsler

En godkjenner kan forhåndsgodkjenne en MDF-forespørsel og fordele midler til den forespurte markedsføringsaktiviteten. Foreløpig er godkjenningsdistribusjon for MDF-forespørsel en manuell fremgangsmåte med støtte for bare ett godkjenningsnivå.

MERKNAD: Du kan oppnå godkjenning med flere nivåer når hver godkjenner i godkjenningsskjeden oppdaterer feltet Godkjenner for neste godkjenner i kjeden.

Før du begynner. Du må angi Sendt for sendestatusen for MDF-forespørselen før du kan godkjenne den.

Slik godkjenner du en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil godkjenne, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Angi et beløp i feltet Forhåndsgodkjent beløp på siden Rediger MDF-forespørsel.
- 4 Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer at verdien for sendestatus er Sendt. Hvis sendestatusen er en annen verdi, mislykkes valideringen, og det blir generert en aktuell feilmelding.
- Oracle CRM On Demand validerer at det forhåndsgodkjente beløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er angitt for gjeldende godkjenner, og at godkjenningen ikke fører til en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises feilmelding.
- Verdien i feltet Sist godkjent av endres til gjeldende bruker. Feltet Gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
- Datoen for forhåndsgodkjenning endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- En arbeidsflyt oppretter en ny oppgave for å spore godkjenningshandlingen.
- En arbeidsflyt sender aktuelle e-postvarsler.

Når MDF-forespørselen er godkjent, blir den skrivebeskyttet. Det er ikke tillatt å oppdatere den ytterligere, bortsett fra når et relatert krav sendes eller utløpsdatoen forlenges.

Annullere MDF-forespørsler

Varemerkeeeieren kan når som helst annullere en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) hvis MDF-forespørselen ikke lenger er gyldig.

Før du begynner. Du må angi Godkjent for godkjenningsstatusen for MDF-forespørselen.

Slik annullerer du en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil annullere, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Annullert, skjer følgende:
 - Oracle CRM On Demand validerer at Godkjent er angitt for godkjenningsstatusen.
 - Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
 - En arbeidsflyt sender aktuelle e-postvarsler.

Når MDF-forespørselen er annullert, blir den skrivebeskyttet, og det er ikke tillatt å oppdatere den ytterligere.

Sende krav for MDF-forespørsler

Partnere kan opprette krav for å få tilbake de forhåndsgodkjente pengene de brukte i markedsføringsaktivitetene. Krav blir enten opprettet mot en bestemt forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel), eller de kan eksistere uavhengig.

Slik sender du et krav for en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil sende et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Angi beløpet i feltet Totalt forespurt kravbeløp på siden Rediger MDF-forespørsel.
- 4 Velg Kravet er sendt i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.
Følgende skjer etter at feltet Kravstatus er endret til Kravet er sendt og posten er lagret:
 - Sendingen av kravet for MDF-forespørsel begynner.
 - En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for MDF-forespørselen.
 - Godkjenneren blir lagt til i teamet for MDF-forespørselen hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.
 - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler.

Avvise krav for MDF-forespørsler

Når et krav om markedsutviklingsmidler går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise det.

Før du begynner. Kravet om markedsutviklingsmidler må ha kravstatusen Kravet er sendt.

Slik avviser du et krav for en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil avvise et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Kravet er avvist i feltet Kravstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer kravstatusen til Kravet er avvist og klikker på Lagre, skjer følgende: De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Godkjenne krav for MDF-forespørsler

En godkjenner kan godkjenne et krav om markedsutviklingsmidler og tilby partneren kreditt. Foreløpig er det bare støtte for ett godkjenningsnivå når det gjelder krav om markedsutviklingsmidler.

Før du begynner. Du må angi Kravet er sendt for sendestatusen for kravet om markedsføringsmidler før du kan godkjenne det.

Slik godkjenner du et krav for en MDF-forespørsel

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil godkjenne et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Angi beløpet i feltet Totalt godkjent kravbeløp på siden Rediger MDF-forespørsel.
- 4 Velg Kravet er godkjent i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:
 - Oracle CRM On Demand validerer at det totale godkjente kravbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er angitt for godkjenneren, og at godkjenningen ikke fører til en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
 - Dagens dato angis for datoen for kravbeslutning i Oracle CRM On Demand.
 - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler.

Når kravet er godkjent, debiteres midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.

Felt for MDF-forespørsler

Bruk siden Rediger MDF-forespørsel til å legge til en forespørsel om midler for markedsutvikling eller oppdatere detaljer for en eksisterende MDF-forespørsel. Siden Rediger MDF-forespørsel inneholder det fullstendige settet med felt for en MDF-forespørsel.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om MDF-forespørsel	
ID	Identifikatoren for MDF-forespørselen.
Forespørselsnavn	Det unike navnet på MDF-forespørselen.
Hovedpartnerfirma	Partnerselskapet, som tar initiativet til å sende MDF-forespørselen.
Midler	Navnet på midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.
Sendestatus	Statusen for sendingen, for eksempel Sendt, Ikke sendt eller Tilbakekalt.
Forfallsdato	Datoen du må få MDF-forespørselen godkjent innen. Dagens dato pluss sju dager er angitt som standard.
Utløpsdato	Datoen MDF-forespørselen ikke lenger er gyldig.
Kampanje	Navnet på kampanjen som er knyttet til MDF-forespørselen.
Markedsføringsformål	Markedsføringsårsaken til MDF-forespørselen.
Område	Området som MDF-forespørselen blir laget for.
Kategori	Kategorien som MDF-forespørselen hører til.
Partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet som er knyttet til MDF-forespørselen.
Valuta for MDF-forespørsel	Den forespurte valutaen for MDF-forespørselen.
Detaljopplysninger om MDF-forespørsel	
Startdato	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten starter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten slutter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Forespurt beløp	Det forespurte totalbeløpet for markedsføringsaktiviteten.
Forhåndsgodkjent beløp	Varemerkeieren angir godkjent totalbeløp for

Felt	Beskrivelse
	markedsføringsaktiviteten.
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for MDF-forespørselen.
Forespørselsdato	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble opprettet.
Sendedato	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble sendt.
Dato for forhåndsgodkjenning	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble forhåndsgodkjent.
Godkjenner	Navnet på gjeldende godkjenner.
Sist godkjent av	Navnet på den forrige godkjenneren.
Årsakskode	Årsaken til at markedsføringsaktiviteten ikke ble godkjent. Standardverdiene er Duplikat, Uriktige opplysninger, Ikke nok opplysninger og Annet.
Opplysninger om krav	
Totalt forespurt kravbeløp	Det totale kravbeløpet som partneren ber om for markedsføringsaktiviteten.
Totalt godkjent kravbeløp	Det totale kravbeløpet som er godkjent av varemerkeeeieren for markedsføringsaktiviteten.
Kravstatus	Gjeldende status for kravet.
Dato for kravbeslutning	Datoen beslutningen ble tatt om kravet.
Tilleggsopplysninger	
Eier	<p>Eieren av posten for MDF-forespørsel.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om MDF-forespørselen. Dette feltet har

Felt	Beskrivelse
	en begrensning på 250 tegn.
Eierpartnerfirma	Partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partneren som startet MDF-forespørselen.

Forespørsler om spesialpris

Forespørsler om spesialpris omfatter settet med forretningsprosesser som en partner bruker til å be varemerkeeeieren om en rabatt på et produkt. En forespørsel om spesialpris kan for eksempel være et mottrekk mot en konkurrerende avtale eller en nedadgående pristrend. Varemerkeeeieren innvilger lavere priser, og gir partneren kreditbeløp etter salget. Den autoriserte spesialprisen er vanligvis gyldig for et produkt, en mengde og et tidsrom, og for partneren, sluttkunden eller begge.

Forespørsler om spesialpris omfatter disse to fasene:

Håndtering av forespørsel om spesialpris. Partneren, eller varemerkeeeieren på vegne av partneren, oppretter en forespørsel om spesialpris for et produkt og oppgir detaljer, for eksempel årsaken til prisreduksjonen. Partneren sender forespørselen til varemerkeeeieren for godkjenning. Når forespørselen er godkjent, selges lagerbeholdningen til kunden til en ny, lavere pris. Etter salget kan partneren bruke kravprosessen for spesialprising til å få differansen mellom den opprinnelige innkjøpskostnaden og den nye autoriserte kostnaden refundert.

Håndtering av spesialpriskrav. Partneren oppretter et spesialpriskrav for godkjente og åpne forespørsler om spesialpris for å motta kreditbeløp for et tap. Vanligvis sendes salgsstedsrapporter etter salget med spesialpriskrav. Når forespørselen er godkjent, gir varemerkeeeieren partneren et kreditbeløp for differansen mellom den opprinnelige kostnaden og den nye autoriserte kostnaden.

Forespørsler om spesialpris gir varemerkeeeiere og partnere følgende fordeler:

- Gjør det mulig for varemerkeeeiere å støtte sine partnere i konkurranseutsatte situasjoner
- Gjør det enklere for partnere å kjøpe og lagre produkter fra varemerkeeeiere, selv om prisene sannsynligvis vil falle i fremtiden

Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris

Hjemmesiden for forespørsel om spesialpris er startpunktet for all håndtering av forespørsler om spesialpris.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forespørsel om spesialpris. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en forespørsel om spesialpris

Du kan opprette en forespørsel om spesialpris ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede forespørsler om spesialpris. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for forespørsel om spesialpris](#) (på side 421).

Arbeide med lister for forespørsel om spesialpris

Området for lister over forespørsler om spesialpris inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for forespørsler om spesialpris.

Liste for forespørsel om spesialpris	Beskrivelse
Alle forespørsler om spesialpris	Denne listen inneholder alle poster som er synlige for deg, uansett hvem som eier listen. Forespørsler om spesialpris filtreres ikke.
Nylig opprettede forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris, sortert etter endringsdato.
Mine forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier.
Mine nylig opprettede forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Alle ventende forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine ventende forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine godkjente forespørsler om spesialpris	Viser alle godkjente forespørsler om spesialpris som du eier.
Forespørsler om spesialpris som venter på min godkjenning	Viser forespørsler om spesialpris som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt, og du er neste

Liste for forespørsel om spesialpris	Beskrivelse
	godkjenner.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise området Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris

I området [Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris](#) vises forespørsler om spesialpris som du eier og som nylig er endret. Klikk på [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

Vise området Mine ventende forespørsler om spesialpris

I området [Mine ventende forespørsler om spesialpris](#) vises alle forespørsler om spesialpris som du eier og som har godkjenningssstatusen [Venter på godkjenning](#) eller kravstatusen [Kravet er sendt](#). Klikk på [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele denne listen.

Legge til områder på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris:

- [Lister over forespørsler om spesialpris](#)
- [Alle ventende forespørsler om spesialpris](#)
- [Nylig opprettede forespørsler om spesialpris](#)
- [Nylig endrede forespørsler om spesialpris](#)
- [Mine ventende forespørsler om spesialpris](#)
- [Mine godkjente forespørsler om spesialpris](#)
- [Mine nylig opprettede forespørsler om spesialpris](#)
- [Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris](#)
- [Forespørsler om spesialpris som venter på min godkjenning](#)
- [Ett eller flere rapportområder \(selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder, for eksempel analyserapporten for forespørsel om spesialpris, tilgjengelige på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris\)](#)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forespørsler om spesialpris for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere forespørsler om spesialpris

Håndtering av forespørsler om spesialpris består av følgende oppgaver:

- [Koble produkter til forespørsler om spesialpris](#) (på side 411)
- [Koble programmer til forespørsler om spesialpris](#) (på side 412)
- [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning](#) (på side 412)
- [Tilbakekalle forespørsler om spesialpris](#) (på side 413)
- [Returnere forespørsler om spesialpris](#) (på side 413)
- [Avvise forespørsler om spesialpris](#) (på side 414)
- [Godkjenne forespørsler om spesialpris](#) (på side 415)
- [Annullere forespørsler om spesialpris](#) (på side 416)
- [Sende krav for forespørsler om spesialpris](#) (på side 416)
- [Avvise krav for forespørsler om spesialpris](#) (på side 417)
- [Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris](#) (på side 417)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 37).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Koble produkter til forespørsler om spesialpris

Du kan koble produkter til forespørsler om spesialpris for å gjøre følgende:

- Spore hvilke produkter som tilhører forespørselen om spesialpris
- Beregne forespurte og forhåndsgodkjente (autoriserte) totalbeløp

MERKNAD: Du klikker på knappen **Summer for oppdateringsforespørsel** for å beregne de forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløpene.

Før du begynner. Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for spesialprising. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen **Rediger oppsett** og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik kobler du et produkt til en forespørsel om spesialpris

- 1** Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området **Alle forespørsler om spesialpris** på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil koble et produkt til.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Rull ned til området **Produkter for spesialprising** på detaljsiden for forespørsel om spesialpris, og klikk på **Legg til**.
- 3** Velg produktet du vil legge til i forespørselen om spesialpris, i feltet **Produkt**.
- 4** Oppdater de nødvendige feltene på detaljsiden for produkt for spesialprising.
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Felt for produkt for spesialprising](#) (på side 419).
- 5** Lagre posten.

Slik beregner du forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp

- 1** Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området **Alle forespørsler om spesialpris** på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil beregne forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp for.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Rull ned til området **Produkter for spesialprising** på detaljsiden for forespørsel om spesialpris.
- 3** Klikk på **Summer for oppdateringsforespørsel** i området **Produkter for spesialprising**.
Forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp beregnes, og feltene **Forespurt totalbeløp** og **Autorisert totalbeløp** i forespørselen om spesialpris oppdateres.

Koble programmer til forespørsler om spesialpris

Du kan knytte en forespørsel om spesialpris til et bestemt partnerprogram som du deltar i.

Slik kobler du programmer til forespørsler om spesialpris

- 1 Gå til siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 2 Velg partnerprogrammet du vil legge til i forespørselen om spesialpris, i listen Partnerprogram. Klikk deretter på Lagre.

Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning

Partneren, eller varemerkeeeieren på vegne av partneren, oppretter en forespørsel om spesialpris for en produktpriskorrigerings og oppgir detaljer, for eksempel årsaken til prisreduksjonen. Partneren sender forespørselen om spesialpris til varemerkeeeieren for godkjenning. Varemerkeeeieren kan velge å innvilge eller avslå forespørselen. De fleste selskaper har klart definerte prosesser for å håndtere slike forespørsler om godkjenning fra partnere. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeeeieren evaluere forespørselen om spesialpris opp mot en rekke kriterier, og på grunnlag av dette avgjøre om forespørselen skal godkjennes eller ikke.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må først opprettes. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av poster, se [Opprette poster](#) (på side 40). Det må opprettes en arbeidsflytregel som tilordner en relevant bruker som godkjenner for forespørsler om spesialpris. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#).

Slik sender du forespørsler om spesialpris til godkjenning

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil sende til godkjenning.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.

Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt og posten er lagret, skjer følgende:

- Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
- Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
- Distribusjonen av forespørselen om spesialpris begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i forespørselen om spesialpris basert på en arbeidsflytregel.
- Godkjenneren legges til (hvis vedkommende ikke allerede er medlem) i teamet for forespørselen om spesialpris.

- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Forespørselen om spesialpris vises i listen over poster som venter på at godkjenneren skal foreta seg noe, og blir skrivebeskyttet for partneren (eieren). Det er ikke tillatt å oppdatere forespørselen om spesialpris ytterligere (for eksempel legge til eller fjerne produkter, oppdatere forespurte priser og lignende). Partneren kan bare gjøre endringer i en sendt forespørsel om spesialpris etter at den er tilbakekalt.

Tilbakekalle forespørsler om spesialpris

Etter at en forespørsel om spesialpris er sendt til godkjenning og før den er godkjent, kan du tilbakekalle forespørselen. Når forespørselen om spesialpris er tilbakekalt, kan du fortsette å oppdatere den og sende den til godkjenning på nytt.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt og godkjenningsstatusen Venter på godkjenning.

Slik tilbakekaller du forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil tilbakekalle.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:

- Godkjenningsstatusen nullstilles.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Du kan nå oppdatere forespørselen om spesialpris og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler om spesialpris, se [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning](#) (på side 412).

Returnere forespørsler om spesialpris

Når en forespørsel om spesialpris går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner returnere den til eieren hvis det må gjøres endringer. Godkjenneren kan gi kommentarer og be om tilleggsopplysninger fra eieren.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt.

Slik returnerer du forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil returnere, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - Ikke sendt angis som sendestatus for forespørselen om spesialpris.
 - Datoen fjernes fra feltet Autorisasjonsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
 - Det opprettes en oppgavepost basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjennerens returhandling.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Eieren av forespørselen om spesialpris kan oppdatere forespørselen om spesialpris og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler om spesialpris, se [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning](#) (på side 412).

Avvise forespørsler om spesialpris

Når en forespørsel om spesialpris går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise forespørselen om spesialpris hvis de forespurte rabattene ikke kan innvilges.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt.

Slik avviser du forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil avvise, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:
 - Sendt beholdes som sendestatus for forespørselen om spesialpris.
 - Datoen fjernes fra feltet Autorisasjonsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
 - Det opprettes en oppgavepost basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjennerens returhandling.

- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når forespørselen om spesialpris er avvist, blir den skrivebeskyttet for eieren, og ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt.

Godkjenne forespørsler om spesialpris

Avhengig av selskapets forretningsprosesser kan det være nødvendig at mer enn én person i selskapet godkjenner en forespørsel om spesialpris. Godkjenningsdistribusjon er foreløpig en manuell prosess, og bare ett godkjenningsnivå støttes. Feltet for gjeldende godkjenner må endres manuelt for å formidle forespørselen om spesialpris gjennom godkjenningskjeden.

Merknad: Hver godkjenner i godkjenningskjeden oppdaterer feltet Godkjenner, slik at godkjenningen skjer på flere nivåer.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt før du kan godkjenne den.

Slik godkjenner du forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil godkjenne, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Det kontrolleres at sendestatusverdien er Sendt i Oracle CRM On Demand. Hvis sendestatusen har en annen verdi, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Det kontrolleres at det autoriserte totalbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er fastsatt for gjeldende godkjenner i Oracle CRM On Demand, og at godkjenningen ikke resulterer i en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
- Det kontrolleres at det autoriserte totalbeløpet er lik summen av autoriserte beløp for alle produkter for spesialprising i Oracle CRM On Demand. Hvis så ikke er tilfelle, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Verdien i feltet Sist godkjent av endres til gjeldende bruker. Feltet for gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
- Autorisasjonsdatoen endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjenningshandlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel

Når forespørselen om spesialpris er godkjent, blir den skrivebeskyttet. Ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt, unntatt når du sender et relatert krav eller angir en senere utløpsdato.

Annullere forespørsler om spesialpris

Varemerkeieren kan når som helst annullere en forespørsel om spesialpris hvis forespørselen ikke lenger er gyldig.

Før du begynner. Forespørselen om spesialpris må ha godkjenningsstatusen Godkjent.

Slik annullerer du en forespørsel om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil annullere, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris. Klikk deretter på Lagre.
Når du endrer godkjenningsstatusen til Annullert, skjer følgende:
 - Det kontrolleres at godkjenningsstatusverdien er Godkjent i Oracle CRM On Demand.
 - Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når forespørselen om spesialpris er annullert, blir den skrivebeskyttet, og ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt.

Sende krav for forespørsler om spesialpris

Partnere bruker kravprosessen for spesialprising til å kreve refundert differansen mellom den opprinnelige innkjøpskostnaden og den nye godkjente kostnaden som er autorisert i forespørselen om spesialpris. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeieren evaluere kravet opp mot en rekke kriterier, og avgjøre om kravet skal godkjennes eller ikke.

Slik sender du krav for forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil sende et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.

- 3 Angi et beløp i feltet Totalt forespurt kravbeløp på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Velg Kravet er sendt i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.
Når verdien i feltet Kravstatus er endret til Sendt og posten er lagret, skjer følgende:
 - Distribusjonen av kravet for forespørsel om spesialpris begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i forespørselen om spesialpris basert på en arbeidsflytregel.
 - Godkjenneren legges til i teamet for forespørselen om spesialpris, hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
 - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Avvise krav for forespørsler om spesialpris

Når et spesialpriskrav går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise det.

Før du begynner. Kravet for forespørsel om spesialpris må ha kravstatusen Sendt.

Slik avviser du et krav for en forespørsel om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil avvise et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Kravet er avvist i feltet Kravstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.
Når du endrer kravstatusen til Kravet er avvist og klikker på Lagre, skjer følgende: De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris

En godkjenner kan godkjenne et spesialpriskrav og gi partneren et kreditbeløp. Foreløpig støttes bare ett godkjenningsnivå for spesialpriskrav.

Før du begynner. Spesialpriskravet må ha kravstatusen Kravet er sendt før du kan godkjenne det.

Slik godkjenner du krav for forespørsler om spesialpris

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil godkjenne et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.

3 Angi et beløp i feltet Totalt godkjent kravbeløp på siden Rediger forespørsel om spesialpris.

4 Velg Kravet er godkjent i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer kravstatusen til Kravet er godkjent, skjer følgende:

- Det kontrolleres at det totale godkjente kravbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er fastsatt for godkjenneren i Oracle CRM On Demand, og at godkjenningen ikke resulterer i en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
- Datoen for kravbeslutning endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer

Håndtering av produkter for spesialprising som relaterte elementer består av følgende oppgaver:

- [Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer](#) (på side 418)
- [Felt for produkt for spesialprising](#) (på side 419)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 37).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer

Du kan opprette et produkt for spesialprising som et relatert element i en forespørsel om spesialpris for å angi forespurt kostnad (eller andre opplysninger) for et bestemt produkt. Du oppretter et produkt for spesialprising

som et relatert element i Oracle CRM On Demand ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra detaljsiden for forespørselen om spesialpris.

MERKNAD: Før du kan opprette produkter for spesialprising, må området Produkter for spesialprising legges til på detaljsiden for forespørsel om spesialpris som et relatert element. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til relaterte elementer, se [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#).

Slik oppretter du produkter for spesialprising som relaterte elementer

- 1** Rull ned til området Produkter for spesialprising på detaljsiden for forespørsel om spesialpris, og klikk på Legg til.
 - 2** Velg et produkt i feltet Produktnavn.
 - 3** Oppdater resten av feltene på redigeringssiden for produkt for forespørsel om spesialpris etter behov. Klikk deretter på Lagre.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Felt for produkt for spesialprising](#) (på side 419).

Felt for produkt for spesialprising

Bruk siden Rediger produkt for spesialprising til å opprette et nytt produkt for spesialprising. På siden Rediger produkt for spesialprising vises hele settet med tilgjengelige felt for et produkt for spesialprising.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra opplysningene i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om feltene på siden Rediger produkt for spesialprising.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Produkt	Navnet på produktet for forespørselen om spesialpris. Hvis forespørselen om spesialpris er relatert til en salgsmulighet, kan du bare velge produktene som finnes for denne salgsmuligheten. Hvis ikke, er alle produkter oppført.
Produkt: Produktkategori	Kategorien for produktet som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Mengde	Den forventede mengden av produkter som vil bli solgt for denne forespørselen om spesialpris.
Valuta	Valutaen for produktet for spesialprising.
Produkt: Delnummer	Delnummeret som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Produkt: Type	Produkttypen som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Status	Statusen som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.
MSRP	<p>Produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) i valutaen som brukes. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren.</p> <p>Hvis en sluttkunde er definert for forespørselen om spesialpris og en prisliste er knyttet til denne sluttkunden i Oracle CRM On Demand, fylles feltet MSRP ut automatisk når posten for produkt for spesialprising lagres, basert på denne prislisten. Prislisten for forespørselen om spesialpris fylles automatisk ut med prislisteverdien som er lagt til i firma- eller sluttkundeposten som er knyttet til posten for forespørsel om spesialpris. Følgende betingelser må også være oppfylt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prislisten som er knyttet til sluttkunden, er av typen MSRP ■ Statusen for denne prislisten er Publisert ■ Produktet finnes i denne prislisten ■ Startdatoen for forespørselen om spesialpris ligger mellom gyldig fra-datoen og gyldig til-datoen for prislisten (og linjeartikkelen i prislisten) <p>Hvis en prisliste ikke er knyttet til sluttkunden, blir prislisten i hodet i forespørselen om spesialpris stående tom.</p>
Detaljopplysninger om forespørsel om spesialpris	
Innkjøpskostnad	<p>Prisen som partneren opprinnelig betalte for produktet. Dette feltet fylles ut i Oracle CRM On Demand når posten for produkt for spesialprising lagres, basert på prislisten som er knyttet til eierpartnerfirmaet. Hvis innkjøpskostnader skal bli fylt ut i posten for produkt for spesialprising, må eieren av forespørselen om spesialpris være en partnerbruker. Følgende betingelser må også være oppfylt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prislisten som er knyttet til eierpartnerfirmaet, er av typen DIST COST ■ Statusen for denne prislisten er Publisert ■ Produktet finnes i denne prislisten ■ Startdatoen for forespørselen om spesialpris ligger mellom gyldig fra-datoen og gyldig til-datoen for prislisten (og linjeartikkelen i prislisten)

Felt	Beskrivelse
	Du kan redigere feltet Innkjøpskostnad og endre standardverdien.
Forespurt kostnad	Den reduserte prisen som partneren har bedt om for forespørselen om spesialpris.
Forespurt videresalgspris	Videresalgsprisen som partneren vil selge produktet for.
Autorisert kostnad	Partnerens pris som er fremforhandlet for forespørselen om spesialpris. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Foreslått videresalgspris	Videresalgsprisen som er foreslått av varemerkeeeieren. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Forespurt beløp	Beregner forespurt rabatt. Beløpet beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Forespurt rabattprosent	Beregner forespurt rabattprosent. Rabattprosenten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert beløp	Beregner autorisert rabatt. Den autoriserte rabatten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert rabattprosent	Beregner autorisert rabattprosent. Den autoriserte rabattprosenten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Begrunnelse for spesialpris	
Navn på konkurrent	Navnet på konkurrenten for forespørselen om spesialpris.
Konkurrentprodukt	Navnet på konkurrentens produkt.
Pris på konkurrentprodukt	Prisen på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Navnet på den konkurrerende partneren.
Andre konkurranseopplysninger	Eventuelle andre opplysninger vedrørende konkurrerende produkttilbud, begrunnelse for spesialpris og så videre.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om dette listeelementet. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

Felt for forespørsel om spesialpris

Bruk siden Rediger forespørsel om spesialpris til å legge til en forespørsel om spesialpris eller oppdatere detaljer for en eksisterende forespørsel om spesialpris. På siden Rediger forespørsel om spesialpris vises hele settet med felt for en forespørsel om spesialpris.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forespørsel om spesialpris	
ID	Identifikator for forespørselen om spesialpris.
Forespørselsnavn	Det unike navnet på forespørselen om spesialpris.
Hovedpartnerfirma	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om spesialpris.
Sendestatus	Status for sending, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Forfallsdato	Datoen da forespørselen om spesialpris må være godkjent. Standardverdien i dette feltet er datoen én uke fra dagens dato.
Midler	Navnet på midlene som er knyttet til forespørselen om spesialpris.
Salgsmulighet	Salgsmuligheten som forespørselen om spesialpris er relatert til.
Sluttkunde	Sluttkunden for forespørselen om spesialpris. Hvis forespørselen er knyttet til en salgsmulighet, kan du bare velge Firma for salgsmulighet.
Opprinnelig partnerfirma	Partneren som opprinnelig opprettet forespørselen om spesialpris.
Avtaleregistrering	Avtaleregistreringen som forespørselen er relatert til.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som forespørselen om spesialpris er knyttet til.
Valuta	Valutaen som prisen er omregnet til. Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren setter opp denne funksjonen.
Detaljopplysninger om forespørsel om spesialpris	
Startdato	Datoen og klokkeslettet da spesialprisen starter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet da spesialprisen ikke lenger er gyldig. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.

Felt	Beskrivelse
Forespurt totalbeløp	Summen for forespurt beløp for hvert produkt for spesialprising genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert totalbeløp	Summen for autorisert beløp for hvert produkt for spesialprising genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Forespørselsdato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble opprettet.
Sendedato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble sendt.
Autorisasjonsdato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble godkjent.
Godkjenner	Navnet på gjeldende godkjenner.
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for forespørselen om spesialpris, for eksempel Venter på godkjenning, Godkjent, Returnert, Avvist, Utløpt eller Annullert.
Sist godkjent av	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen om spesialpris.
Årsakskode	Angir årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
Opplysninger om krav	
Totalt forespurt kravbeløp	Det totale kravbeløpet som partneren ber om.
Totalt godkjent kravbeløp	Det totale kravbeløpet som godkjennes av varemerkeieren.
Kravstatus	Gjeldende status for kravet, for eksempel Pågå, Kravet er sendt, Kravet er avvist eller Kravet er godkjent.
Dato for kravbeslutning	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
Tilleggsopplysninger	
Eier	<p>Eieren av posten for forespørsel om spesialpris.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p>

Felt	Beskrivelse
	Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Endret	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Denne verdien genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om forespørselen om spesialpris. Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.
Eierpartnerfirma	Partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.

Midler

Bruk sidene for midler til å opprette, oppdatere og spore midler.

Midler er vanligvis en pengesum eller et sett med andre ressurser som er reservert for et bestemt formål. Midler kan være avsatt til markedsutvikling, samarbeidsaktiviteter, salgskampanjer og så videre. Fra sidene for midler kan du håndtere en rekke aktiviteter som fordrer forhåndsgodkjenning og prosesskrav for markedsføringsmidler.

Når du oppretter en post for midler, blir du eier av midlene og får ansvar for dem. Eiere av midler kan vanligvis oppdatere eller slette poster for midler, legge til andre brukere som deltakere for midlene, opprette kredit- og debetposter samt legge til vedlegg og notater for midler. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene dine for å begrense eller utvide tilgangen til poster for midler.

Deltakere kan vise posten for midler, men de kan ikke redigere den. De kan også sende forespørsler om forhåndsgodkjenning og kravforespørsler for midler der de er oppført som deltakere. Økonomiansvarlige kan vise og redigere alle forespørsler om midler for midler de eier, og kan godkjenne eller avvise slike forespørsler.

MERKNAD: Du kan ikke redigere forespørsler om midler der verdien i feltet Status er Kravet er godkjent.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke arbeider med midler, er kanskje fanen Midler utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for midler

Hjemmesiden for midler er startpunktet for all håndtering av midler og forespørsler om midler.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for midler. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette midler eller forespørsler om midler

Du kan opprette midler eller forespørsler om midler ved å klikke på enten Midler eller Forespørsel om midler i området Opprett til venstre på hjemmesiden for midler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for midler](#) (på side 434).

Arbeide med lister over midler eller forespørsler om midler

I områdene Lister over midler og Liste over forespørsel om midler vises flere lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de tilgjengelige standardlistene for midler.

Liste over midler	Filtre
Alle midler	Alle midler som du og dine underordnede eier
Alle aktive midler	Alle midler som du og dine underordnede eier, og som har statusen Aktiv
Mine midler	Midler med ditt navn i feltet Eier
Mine aktive midler	Midler som har ditt navn i feltet Eier og statusen Aktiv

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de tilgjengelige standardlistene for forespørsler om midler.

Liste over forespørsler om midler	Filtre
Alle forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du og dine underordnede eier
Mine forespørsler om midler	Forespørsler om midler med ditt navn i feltet Eier
Mine ventende forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du eier og som har statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.
Ventende forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler med statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.
Mine godkjente forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du eier og som har statusen Forhåndsgodkjent.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise ventende forespørsler om midler

Du finner ventende forespørsler om midler i området Mine ventende forespørsler om midler, som inneholder følgende opplysningsfelt: Navn på forespørsel om midler, Midler, Forespørsel om forhåndsgodkjenning, Innvilget, Godkjent, Forespørselsdato, Forfallsdato og Status.

Ventende forespørsler om midler er forespørslene som har statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over nylig endrede midler.

Vise åpne aktiviteter for forespørsler om midler

Du finner åpne aktiviteter for forespørsler om midler i området Forespørsel om midler - åpne aktiviteter, som inneholder følgende opplysningsfelt: Forfallsdato, Prioritet, Aktivitet, Emne og Forespørsel om midler.

Disse opplysningene danner grunnlaget for listen over åpne aktiviteter som er koblet til forespørsler om midler. Feltet Prioritet viser oppgaveprioriteten som er angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over nylig endrede forespørsler om midler.

Legge til områder på hjemmesiden for midler

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for midler:

- Ventende forespørsler om midler
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for midler)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for midler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for midler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for midler for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.

- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om midler i følgende emner:

- [Midler](#) (på side 424)
- [Håndtere midler](#) (på side 427)
- [Felt for midler](#) (på side 434)

Håndtere midler

Håndtering av midler består av følgende oppgaver:

- [Legge til deltakere for midler](#) (på side 428)
- [Legge til kreditbeløp i midler](#) (på side 429)
- [Behandle forespørsler om midler](#) (på side 429)
- [Behandle krav](#) (på side 433)
- [Plassere debetbeløp mot midler](#) (på side 434)
- [Vurdere aktivitet for midler](#) (på side 434)

MERKNAD: Funksjonen for midler er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

MERKNAD: Du kan oppdatere en post for midler hvis du eier posten. Deltakere for midler kan opprette og oppdatere forespørsler om midler.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 93)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)
- [Vise sporinger for poster](#) (på side 118)
- Tilpasse sporing

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om midler og annet relevant stoff i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for midler](#) (på side 425)
- [Felt for midler](#) (på side 434)
- [Rapporter](#) (på side 735)
- [Spore aktive](#) (på side 207)

Legge til deltakere for midler

Når du oppretter en post for midler, blir du eier som standard. Deretter kan du legge til deltakere for midler. Når du legger til en person som deltaker, kan vedkommende vise posten for midler og sende tilhørende forespørsler om midler.

Før du begynner. Hvis en bruker skal vises i listen over berettigede deltakere for midler, må vedkommende først defineres som en aktiv bruker av Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Slik legger du til en deltaker for midler

- 1** Velg midlene.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Rull ned til området Deltakere for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Legg til deltaker.
MERKNAD: Du må kanskje legge til området Deltakere for midler i oppsettet. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).
- 3** Klikk på oppslagsikonet på siden Legg til deltaker for midler, og velg brukeren.
Brukerlisten består av alle personer som bruker Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4** Lagre posten.

Legge til kreditbeløp i midler

Du gjør midler tilgjengelige ved å legge til et kreditbeløp.

Slik legger du til kreditbeløp for midler

- 1 Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned til området Kreditbeløp for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny på tittellinjen.

MERKNAD: Du må kanskje legge til området Kreditbeløp for midler i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 691).

- 3 Angi opplysningene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre posten.

Felt	Beskrivelse
Midler	Navnet på midlene. Gjeldende midler brukes som standardnavn. (Skrivebeskyttet.)
Kreditnavn	Navnet på denne kreditposten. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 30. (Obligatorisk felt.)
Beløp	Kreditbeløpet som du plasserer mot midlene, for eksempel NOK 5 000.
Beskrivelse	Beskrivelse av kreditbeløpet for midlene.
Utløpsdato	Siste gyldighetsdato for kreditbeløpet (MM/DD/ÅÅÅÅ). Datoen er til orientering. Bruk kalenderikonet til å velge datoen.

Behandle forespørsler om midler

Når du vil begynne å bruke noen av midlene, oppretter du en forespørsel om midler og sender den til ansvarshavende person for godkjenning. Du og ansvarshavende sporer fremdriften i forespørselen ved å oppdatere statusfeltet.

Slik sender du en forespørsel om forhåndsgodkjenning

- 1 Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned til området Forespørsler om midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny.

MERKNAD: Du må kanskje legge til området **Forespørsler om midler** i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).

3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forespørsel om midler.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for forespørsler om midler. Administratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forespørsel om midler	
Forespørsels-ID*	Identifikator for forespørselen om midler i Oracle CRM On Demand. Forespørsels-ID-en genereres automatisk. (Obligatorisk felt.)
Navn på forespørsel om midler	Navnet på forespørselen om midler. Begrenset til 50 tegn. (Obligatorisk felt.)
Type	Angir typen midler. Dette er et egendefinerbart felt som selskapsadministratoren kan endre. (Obligatorisk felt.) Det finnes to typer midler: <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (markedsutviklingsmidler). Disse midlene brukes av selskapets salgs- eller markedsføringsavdeling for å hjelpe en partner, videreselger eller distributør med å selge og markedsføre selskapets produkter. ■ SPF (autorisasjon av spesialpris). Et selskap kan bruke disse midlene til å understøtte forespørsler om spesialpris. Dette er forespørsler om midler som en partner sender for å få en spesialpris på et produkt eller en produktgruppe, vanligvis for at partneren fortsatt skal være konkurransedyktig eller oppnå en bestemt margin.
Midler	Navnet på de koblede midlene. (Obligatorisk felt.)
Status	Gjeldende status for forespørselen om midler. (Obligatorisk felt.) Standardvalgene er Kravet er godkjent, Kravet er avvist, Kravet er sendt, Pågå, Forhåndsgodkjenning er avvist, Sendt til forhåndsgodkjenning og Forhåndsgodkjent. Deltakere for midler kan endre statusen til Pågå, Sendt til forhåndsgodkjenning eller Kravet er sendt.
Forfallsdato	Datoen da forespørselen om midler må være godkjent. (Obligatorisk felt.)
Salgsmulighet	Salgsmuligheten som midlene er knyttet til.
Firma for salgsmulighet	Firmaet som den relaterte salgsmuligheten tilhører.
Kampanje	Brukes til å koble en kampanje til midler.

Felt	Beskrivelse
Markedsføringsformål	Standardvalgene er Partnerinsitament, Felles markedsføring, Konkurrerende posisjonering, Ny produktlanisering og Kundebevaring.
Område	Standardvalgene er Afrika, Asia/Stillehavsområdet, Europa, Latin-Amerika, Midtøsten, Ingen, Nord-Amerika, Nord-Europa, Annet, Sør-Amerika, Sør-Europa og Global.
Kategori	Standardvalgene er Annonsering, Merking, Kundearrangement, Direkteutsendelse, Utstillinger, Ledelsesarrangement, Fellesreklame, Annet, Salgskampanje, Prøver, Seminar, Pynt, Salgsmesse og Opplæring.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som forespørselen om midler gjelder.
Detaljopplysninger om forespørsel om midler	
Forespørsel om forhåndsgodkjenning	Beløpet du trenger for å utføre de aktuelle oppgavene.
Innvilget	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder beløpet som deltakeren har fått tildelt, basert på det forespurte beløpet i feltet Forespørsel om forhåndsgodkjenning.
Kravforespørsel	Når oppgaven er fullført, bruker deltakeren dette feltet til å fremsette krav om beløpet som er brukt til å utføre oppgaven.
Godkjent	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder beløpet som er godkjent basert på kravbeløpet.
Forespørselsdato	Standardverdien er dagens dato.
Dato for forhåndsgodkjenning	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder datoen da ansvarshavende godkjente det forespurte beløpet.
Dato for kravbeslutning	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder datoen da ansvarshavende godkjente kravbeløpet.
Startdato	Begynnelsen på perioden som varemerkeeieren har godkjent forespørselen om midler for.
Sluttdato	Slutten på perioden som varemerkeeieren har godkjent forespørselen om midler for. Etter denne datoen er ikke forespørselen om midler gyldig lenger.
Valuta for forespørsel om midler	Valutaen som forespørselen om midler er fremsatt i.
Tilleggsopplysninger	

Felt	Beskrivelse
Eier	Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).
Endret	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Systemgenerert.
Eierfirma	Dette er partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Beskrivelse	Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.

1 Velg Sendt til forhåndsgodkjenning som status.

2 Lagre posten.

Posten for forespørsel om midler vises i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler for ansvarshavende person.

Slik forhåndsgodkjenner du en forespørsel om midler

1 Velg forespørselen om midler i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler.

2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om midler.

3 Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:

a Angi ønsket dato i feltet Dato for forhåndsgodkjenning.

b Angi beløpet du godkjenner, i feltet Innvilget.

c Oppdater feltet Status til Forhåndsgodkjent.

4 Lagre posten.

Behandle krav

Når ansvarshavende for midler har godkjent forespørselen om midler og du har fullført oppgaven som du ba om midler til, er du klar til å sende et krav. Når du har sendt kravet, kan ansvarshavende vurdere og godkjenne det.

Slik sender du et krav

- 1** Gå til en liste med forespørsler om midler og velg en forespørsel som du vil sende et krav for, eller velg en forhåndsgodkjent forespørsel om midler (oppført i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler).

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger forespørsler om midler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om midler.
- 3** Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:
 - a** Angi kravbeløpet i feltet Kravforespørsel.
 - b** Velg Kravet er sendt i feltet Status.
 - c** Angi ønsket dato i feltet Forfallsdato.
- 4** Lagre posten.

Slik godkjenner du et krav

- 1** Velg forespørselen om midler (oppført i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler) som du vil godkjenne et krav for.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger forespørsler om midler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Vurder kravbeløpet i feltet Kravforespørsel på siden Detaljer om forespørsel om midler, og klikk på knappen Rediger.
- 3** Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:
 - a** Angi beløpet du godkjenner, i feltet Godkjent.
 - b** Angi en dato i feltet Dato for kravbeslutning.
 - c** Velg Kravet er godkjent i feltet Status.

MERKNAD: Hvis du vil godkjenne midler, må du ha en tilstrekkelig verdi angitt for Godkjenningsgrense for midler i din brukerpost. Kontakt selskapsadministratoren hvis godkjenningsgrensen er utilstrekkelig. I Oracle CRM On Demand er det for øvrig ikke tillatt å godkjenne en forespørsel om midler som resulterer i en negativ saldo, med mindre det er merket av i boksen Tillat negativ saldo på detaljsiden for midlene.

4 Lagre posten.

Når et krav er godkjent, vises det i området Debetbeløp for midler i posten for midler.

MERKNAD: Når et krav er godkjent, kan du ikke lenger redigere forespørselen om midler.

Plassere debetbeløp mot midler

Hvis du vil trekke et beløp fra midlene, oppretter du en debetpost.

Slik plasserer du et debetbeløp mot midler

1 Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull ned til området Debetbeløp for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny på tittellinjen for å opprette en debetpost.

3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger debetbeløp for midler.

Navnet på forespørselen om midler har en begrensning på 50 tegn.

Vurdere aktivitet for midler

Du kan vise aktivitet for poster for midler som du eier. En økonomiansvarlig i et selskap kan vise aktivitet for alle selskapets midler og forespørsler om midler. På denne måten kan du overvåke og spore økonomisk aktivitet.

Slik viser du aktivitet for midler

1 Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull ned til området Sporing på siden Detaljer om midler.

Listen inneholder alle aktiviteter som gjelder midlene, inkludert transaksjoner, datoer og personer som er involvert.

MERKNAD: Du kan legge til området Sporing i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 691).

Felt for midler

Bruk siden Rediger midler til å legge til midler eller oppdatere detaljer for eksisterende midler. På siden Rediger midler vises hele settet med felt for en post for midler.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om midler	
ID for midler	Identifikator for midlene. Systemgenerert. (Obligatorisk felt.)
Navn på midler	Navnet på midlene. Begrenset til 50 tegn. (Obligatorisk felt.)
Startdato Sluttdato	Gyldig tidsrom for midlene.
Status	Standardvalgene er Aktiv, Lukket, Pågåar og Suspendert.
Type	Angir typen midler. Typevalgene er: <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (markedsutviklingsmidler). Pengesummer som en produsents salgs- eller markedsføringsavdeling bevilger for å hjelpe en partner, videreselger eller distributør med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke. ■ SPA (autorisasjon av spesialprising). Gjør det mulig for partnere å be om en spesialpris for et produkt eller en gruppe av produkter som selges.
Partner	Firmaer må ha feltet Partner avmerket for at de skal vises i denne valglisten.
Tillat negativ saldo	Hvis du merker av i denne boksen, kan midlene ha en negativ saldo. Hvis for eksempel saldoen for midlene er NOK 5000, kan en forespørsel om midler på NOK 6000 godkjennes. Hvis det ikke er merket av i denne boksen i Oracle CRM On Demand, vises en melding om at negative saldi ikke er tillatt hvis godkjenneren prøver å godkjenne den samme forespørselen på NOK 6000. (Obligatorisk felt.) Det er merket av i denne boksen som standard.
Målbetragning	Det samlede kronebeløpet som er målsatt for midlene. (Obligatorisk felt.)
Kreditsummer	Skrivebeskyttet felt. Summen av alle kreditbeløp som er opprettet for midlene i området Kreditbeløp for midler.
Debetsummer	Skrivebeskyttet felt. Dette er summen av alle debetbeløp som er opprettet for midlene i området Debetbeløp for midler. Når et krav om midler er godkjent, opprettes automatisk en debetpost i området Debetbeløp for midler.
Saldo	Skrivebeskyttet felt. Verdien er lik (kreditsummer - debetsummer).

Felt	Beskrivelse
Totalt forhåndsgodkjent	Skrivebeskyttet felt. Summen av alle forespørsler om midler som er godkjent for bestemte midler. Når ansvarshavende for midlene godkjenner en forespørsel om midler, gjenspeiles verdien i dette feltet.
Saldo etter forhåndsgodkjenninger	Skrivebeskyttet felt. Verdien er lik (kreditsummer - totalt forhåndsgodkjent).
Valuta for midler	Valutaen for midlene, for eksempel norske kroner eller euro. Bruk valutavelgerikonet til å velge en valuta for midlene.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av posten for midler. Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om midler i følgende emner:

- [Midler](#) (på side 424)
- [Arbeide med hjemmesiden for midler](#) (på side 425)
- [Håndtere midler](#) (på side 427)

Kurs

Et *kurs* er et strukturert opplæringsprogram som gis med en primær målsetning om å formidle et bestemt sett med ferdigheter til en enkeltperson. Mange selskaper, særlig de som leverer sammensatte produkter eller tjenester, krever at partnere og videreselgere får adekvat opplæring i og kjennskap til det de selger. Kursing blir således en mekanisme for å spre kunnskap og opplysninger om et selskaps produkter og tjenester. Et typisk kurs dreier seg om et bestemt produkt eller en produktfamilie, men et kurs kan av og til også omhandle generelle konsepter eller prinsipper. Et kurs kan være enten teoretisk eller praktisk (for eksempel praksisplasser eller laboratoriekurs) eller en blanding av disse.

I Oracle CRM On Demand kan du knytte et kurs til et bestemt produkt eller et sett med produkter. Likeledes kan du knytte et kurs til én produktkategori, flere produktkategorier eller ingen i det hele tatt. Med standardkonfigurasjonen av Oracle CRM On Demand kan du også registrere flere basisattributter ved et kurs, for eksempel varighet, kursavgift, start- og sluttdato, avhengighetsforhold til andre kurs og så videre.

Kursing kan enten tilbys av selskapet selv, settes ut til utvalgte opplæringstjenesteleverandører, eller begge deler. I Oracle CRM On Demand kan du definere listen over tredjepartsleverandører som tilbyr et kurs, og publisere listen til partnere. Når et kurs er publisert, kan partneransatte melde på kontaktpersoner til kurset.

Arbeide med hjemmesiden for kurs

Hjemmesiden for kurs er startpunktet for all kurshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kurs. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et kurs

Du kan opprette et kurs ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede kurs. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av kurs, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Kursfelt](#) (på side 442).

Arbeide med kurslister

Området Lister over kurs inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kurs.

Kursliste	Beskrivelse
Alle kurs	Viser alle kurs som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede kurs	Alle kurs opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist opprettede kurset vises først i listen.
Nylig endrede kurs	Alle kurs endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist endrede kurset vises først i listen.
Nylig introduserte kurs	Alle kurs som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist introduserte kurset vises først i listen.
Tilbaketrukne kurs	Alle kurs som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at det første kurset som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine kurs	Alle kurs som du eier.

Kursliste	Beskrivelse
Mine nylig opprettede kurs	Alle kurs opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede kurs	Alle kurs oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede kurs

Området Nylig endrede kurs viser kursene som sist ble endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for kurs

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for kurs:

- Alle kurs
- Nylig opprettede kurs
- Nylig endrede kurs
- Nylig introduserte kurs
- Tilbaketrukne kurs
- Mine kurs
- Mine nylig opprettede kurs
- Mine nylig endrede kurs

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kurs

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kurs.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kurs for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere kurs

Kurshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 458)
- [Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer](#) (på side 440)
- [Relatere kurs til andre kurs](#) (på side 440)
- [Gjøre kurs synlige for partnere](#) (på side 441)
- [Kurspåmelding](#) (på side 441)
- [Oppdatere kurspåmeldingsposten](#) (på side 442)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Knytte kurs til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte kurs til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis kurset bare er aktuelt for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis kurset derimot dreier seg om en løsning, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for kurs, Produktkategorier for kurs eller Løsninger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du kurs til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for kurs, Produktkategorier for kurs eller Løsninger for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Angi produktet (eller produktkategorien) på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

MERKNAD: Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere et kurs til løsninger, uansett om kurset er relatert til én løsning eller mange løsninger.

Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer

Et kurs munner vanligvis ut i én eller flere eksamener. Hvis du består en eksamen eller eksamensserie, får du tildelt en attest. Du kan knytte et kurs til eksamener, sertifiseringer eller begge deler.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for kurs eller Kurs for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du kurs til eksamener og sertifiseringer

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for kurs eller Kurs for sertifisering på kursdetaljsiden.
- 2 Angi ønsket eksamen eller sertifisering på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.
- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere eksamens- eller sertifiseringsforbindelser.

Relatere kurs til andre kurs

I Oracle CRM On Demand kan du relatere et kurs til andre kurs. Et kurs kan være en forutsetning for et annet kurs, en oppfølging av et annet kurs og en erstatning for et annet, muligens tilbaketrasket, kurs.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige kurs og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en kontaktperson melder seg på et kurs i Oracle CRM On Demand. Eksempel: En fullført påmelding til kurs A kan være definert som en forutsetning for påmelding til kurs B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og kontaktpersonen kan dermed melde seg på kurs B selv om vedkommende ikke er meldt på kurs A i det hele tatt.

MERKNAD: Et kurs kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert kurs kan derfor ikke være den samme som kurset på den overordnede siden.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik relaterer du et kurs til et annet kurs

- 1 Klikk på navnet på kurset du vil relatere til et annet kurs, på kurslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte kurs på kursdetaljsiden.
- 3 Velg det relaterte kurset og forbindelsestypen på redigeringssiden for relaterte kurs. Klikk deretter på Lagre.

Gjøre kurs synlige for partnere

Kurs er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre kurs synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til kursposten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik gjør du kurs synlige for partnere

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som kurset skal være synlig for, på redigeringssiden for kursteam.

MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.
- 3 Klikk på Lagre.

Kurspåmelding

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å melde deg på et kurs for å forbedre din kompetanse på et bestemt produkt eller et sett med produkter.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Påmeldinger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik melder du deg på et kurs

- 1 Klikk på navnet på kurset du vil melde deg på, på kurslistesiden.
- 2 Klikk på Meld på i området Påmeldinger for kurs på kursdetaljsiden.
- 3 Velg kurset og kandidaten du vil melde på, på redigeringssiden for kurspåmelding. Klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Med enkelte begrensninger støtter Oracle CRM On Demand flere påmeldinger fra samme kontaktperson til samme kurs. En kontaktperson kan ha flere grunner til å melde seg på det samme kurset mer enn én gang, eksempelvis for å fullføre en ufullstendig påmelding eller som en oppdatering. I Oracle CRM On Demand kan en kontaktperson melde seg på det samme kurset flere ganger, forutsatt at påmeldingsdatoene eller eieren av posten er forskjellige.

Oppdatere kurspåmeldingsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere kurspåmeldingsposten. Som standard kan bare varemerkeeeierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i påmeldingsposten. Varemerkeeeierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Påmeldinger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik oppdaterer du en kurspåmeldingspost:

- 1 Klikk på koblingen Rediger for påmeldingsposten du vil endre, i området Påmeldinger for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Standardverdiene for påmeldingsstatusfeltet er Påmeldt, Fullført og Ufullstendig, men denne listen er fullstendig konfigurierbar, og du kan endre den i henhold til bedriftens behov.

Kursfelt

Bruk siden Rediger kurs til å legge til et kurs eller oppdatere detaljer for et eksisterende kurs. På siden Rediger kurs vises hele settet med felt for et kurs.

TIPS: Du kan også redigere kurs på kurslistesiden og på kursdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Område for nøkkelopplysninger	
Navn	Navnet på kurset. Du unngår dupliserte kurs ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Kurstypen du vil bruke for dette kurset.
Status	Statusen for kurset, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette feltet er obligatorisk.
Tilgjengelig fra	Datoen da kurset introduseres. Dette feltet er nyttig hvis du planlegger å introdusere et kurs i løpet av de neste månedene, men ønsker å gjøre det kjent for partnerfellesskapet før introduksjonstidspunktet. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt det aktuelle kurset skal vises i listen Nylig introduserte kurs på hjemmesiden for kurs.
ID for kurs	Intern identifikator for kurset. Denne identifikatoren er vanligvis unik innenfor et selskap, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som dette kurset dreier seg om. Bruk bare dette feltet hvis kurset gjelder én produktkategori. Hvis kurset er like aktuelt for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for kursproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Hovedproduktet som kurset dreier seg om. Hvis eksamenen gjelder mer enn ett produkt, bruker du det produktrelaterte elementet til å registrere listen med produkter. Bruk bare dette feltet hvis kurset gjelder ett produkt. Hvis kurset er like aktuelt for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for kursprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som kurset tilbys. Bruk dette feltet til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på at kurset snart går ut av sirkulasjon. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt det aktuelle kurset skal vises i listen Tilbaketrukne kurs på hjemmesiden for kurs.
Område for kursdetaljer	
Varighet (timer)	Kursets varighet.
Lengde for kurs (dager)	Kursets kalenderlengde. Kurs med lengre varighet (vanligvis mer enn 8 timer) strekker seg normalt over flere dager.
Format	Angir gjennomføringsformatet for kurset.
Middels	Angir gjennomføringsmediet for kurset.

Felt	Beskrivelse
Ekstern unik ID	Den unike identifikatoren for kurset i et eksternt system. Denne ID-en er nødvendig når du importerer data fra et eksternt system og trenger å vite om et inngående kurs er importert tidligere.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om kurset. Feltet Web-område er nyttig hvis kursopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for kurs	Kostnaden ved å ta kurset.
Betalingsvalg	Metoden som skal brukes til å betale for kurset, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Hvis flere betalingsvalg er tillatt, må du derfor definere dem som en verdi i rullegardinlisten. For eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
Område for kontaktpersonopplysninger	
Kontaktperson	Hovedkontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Selskap	Selskapet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av kursposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for

Felt	Beskrivelse
	posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kurset. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Kurspåmeldingsfelt

Bruk siden Påmelding for kurs til å melde deg på et kurs. På siden Påmelding for kurs vises hele settet med felt for en kurspåmelding.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om påmelding	
Kurs	Navnet på kurset. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for kurspåmeldingen.
Påmeldingsdato	Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse. Kan endres under og etter opprettelse.
Påmeldingsstatus	Gjeldende status for kurspåmeldingen. Den forhåndsconfigurerte standardverdien er Påmeldt ved opprettelse.
Kandidat	Navnet på kandidaten som skal delta på kurset. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Påmeldingsnummer	Påmeldingsnumre er vanligvis unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fullføringsdato	Datoen da kandidaten fullførte kurset.
Partner for kurs	Partnerselskapet der kandidaten meldes på det aktuelle kurset.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Den nåværende eieren av kurspåmeldingen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kurspåmeldingen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Eksamener

En *eksamen* er en metode for å måle en persons kompetanse i en bestemt ferdighet eller et sett med ferdigheter. Eksamener er vanligvis det neste logiske trinnet når en person har gjennomført et kurs. Et kurs munner normalt ut i én eller flere eksamener, og det forventes at deltakerne registrerer seg og går opp til eksamen etter å ha gjennomført et kurs. Mange selskaper regner først et kurs for fullført når alle avsluttende eksamener er bestått med minst en minimumskarakter.

I likhet med et kurs kan også en eksamen knyttes til et produkt eller en produktgruppe samt en produktkategori eller flere produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du angi et en eksamen gjelder for et bestemt produkt eller et sett med produkter eller produktkategorier. Du kan også knytte en eksamen til ett eller flere kurs, slik at den logiske progresjonen fra kurs til eksamen kan defineres nøyaktig.

Ettersom eksamener vanligvis administreres og håndteres av godkjente eksterne tjenesteleverandører, og ikke av selskapet selv, kan du i Oracle CRM On Demand definere en liste over slike tredjepartsleverandører for en bestemt eksamen. Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å registrere alle kontaktpersoner du har tilgang til, for en eksamen.

Arbeide med hjemmesiden for eksamen

Hjemmesiden for eksamen er startpunktet for all eksamenshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for eksamen. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en eksamen

Du kan opprette en eksamen ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede eksamener. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av eksamener, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Eksamensfelt](#) (på side 452).

Arbeide med eksamenslister

Området Lister over eksamener inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for eksamener.

Eksamensliste	Beskrivelse
Alle eksamener	Viser alle eksamener som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede eksamener	Alle eksamener opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede eksamenen vises først i listen.

Eksamensliste	Beskrivelse
Nylig endrede eksamener	Alle eksamener endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede eksamenen vises først i listen.
Nylig introduserte eksamener	Alle eksamener som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist introduserte eksamenen vises først i listen.
Tilbaketrukne eksamener	Alle eksamener som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første eksamenen som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine eksamener	Alle eksamener som du eier.
Mine nylig opprettede eksamener	Alle eksamener opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede eksamener	Alle eksamener oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede eksamener

Området Nylig endrede eksamener viser eksamenene som sist ble endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for eksamen

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for eksamen:

- Alle eksamener
- Nylig opprettede eksamener
- Nylig endrede eksamener

- Nylig introduserte eksamener
- Tilbaketrukne eksamener
- Mine eksamener
- Mine nylig opprettede eksamener
- Mine nylig endrede eksamener

Slik legger du til områder på hjemmesiden for eksamen

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for eksamen.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for eksamen for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere eksamener

Eksamenshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 449)
- [Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer](#) (på side 449)
- [Relatere eksamener til andre eksamener](#) (på side 450)
- [Gjøre eksamener synlige for partnere](#) (på side 450)
- [Registrering for eksamener](#) (på side 451)
- [Oppdatere eksamensregistreringsposten](#) (på side 451)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte eksamener til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis eksamenen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis eksamenen derimot dreier seg om en løsning, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for eksamen, Produktkategorier for eksamen eller Løsninger for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du eksamener til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for eksamen, Produktkategorier for eksamen eller Løsninger for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 2 Angi produktet eller produktkategorien på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

MERKNAD: Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en eksamen til løsninger, uansett om eksamenen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer

En eksamen eller eksamensserie utgjør vanligvis slutføringen av et kurs eller en sertifisering. Hvis du består eksamenen eller eksamensserien, fullfører du kurset eller får tildelt en attest. Du kan knytte en eksamen til kurs, sertifiseringer eller begge deler.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for kurs eller Eksamener for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du eksamener til kurs og sertifiseringer

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for kurs eller Eksamener for sertifisering på eksamensdetaljsiden.
- 2 Angi ønsket kurs eller sertifisering på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.
- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere kurs- eller sertifiseringsforbindelser.

Relatere eksamener til andre eksamener

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en eksamen til andre eksamener. En eksamen kan være en forutsetning for en annen eksamen, en oppfølging av en annen eksamen og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrukket, eksamen.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige eksamener og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en kontaktperson registrerer seg for en eksamen i Oracle CRM On Demand. Eksempel: En bestått eksamen A kan være definert som en forutsetning for registrering til eksamen B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og kontaktpersonen kan dermed registrere seg for eksamen B selv om vedkommende ikke har bestått eksamen A eller ikke har registrert seg for denne eksamenen i det hele tatt.

MERKNAD: En eksamen kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert eksamen kan derfor ikke være den samme som eksamenen på den overordnede siden.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte eksamener. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik relaterer du en eksamen til en annen eksamen

- 1 Klikk på navnet på eksamenen du vil relatere til en annen eksamen, på eksamenslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte eksamener på eksamensdetaljsiden.
- 3 Velg den relaterte eksamenen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relaterte eksamener.
- 4 Klikk på Lagre.

Gjøre eksamener synlige for partnere

Eksamener er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre eksamener synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til eksamensposten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik gjør du eksamener synlige for partnere

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for eksamen på eksamensdetaljsiden.

- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som eksamenen skal være synlig for, på redigeringssiden for eksamensteam.

MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

Registrering for eksamener

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å registrere deg for en eksamen for å dokumentere din kompetanse på et bestemt produkt eller et sett med produkter.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Registreringer for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik registrerer du deg for en eksamen

- 1 Klikk på navnet på eksamenen du vil registrere deg for, på eksamenslistesiden.
- 2 Klikk på Register i området Registreringer for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 3 Velg eksamenen og kandidaten du vil registrere, på redigeringssiden for eksamensregistrering.
- 4 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Med enkelte begrensninger støtter Oracle CRM On Demand flere registreringer fra samme kontaktperson for samme eksamen. En kontaktperson kan ha flere grunner til å registrere seg for den samme eksamenen mer enn én gang, eksempelvis for å forbedre et tidligere resultat, bestå en underkjent eksamen eller fornye et utløpt resultat. I Oracle CRM On Demand kan en kontaktperson registrere seg for den samme eksamenen flere ganger, forutsatt at eksamensdatoene eller eieren av posten er forskjellige.

Oppdatere eksamensregistreringsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere eksamensregistreringsposten. Som standard kan bare varemerkeieierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i registreringsposten. Varemerkeieierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Registreringer for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik oppdaterer du eksamensregistreringsposten:

- 1 Klikk på koblingen Rediger for registreringsposten du vil endre, i området Registrering for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Standardverdiene for registreringsstatusfeltet er Registrert, Godkjent og Mislykket, men denne listen er fullstendig konfigurert, og du kan endre den i henhold til bedriftens behov.

Eksamensfelt

Bruk siden Rediger eksamen til å legge til en eksamen eller oppdatere detaljer for en eksisterende eksamen. På siden Rediger eksamen vises hele settet med felt for en eksamen.

TIPS: Du kan også redigere eksamener på eksamenslistesiden og på eksamensdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Område for nøkkelopplysninger	
Navn	Navnet på eksamenen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår dupliserte eksamener ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Eksamenstypen du vil bruke for denne eksamenen.
Status	Statusen for eksamenen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette feltet er obligatorisk.
Tilgjengelig fra	Datoen da eksamenen introduseres. Dette feltet er nyttig hvis du planlegger å introdusere en eksamen i løpet av de neste månedene, men ønsker å gjøre det kjent for partnerfellesskapet før introduksjonstidspunktet. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt den aktuelle eksamenen skal vises i listen Nylig introduserte eksamener på hjemmesiden for eksamen.
ID for eksamen	Intern identifikator for eksamenen. Denne identifikatoren er vanligvis unik innenfor et selskap, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som denne eksamenen dreier seg om. Bruk bare dette feltet hvis eksamenen gjelder én produktkategori. Hvis eksamenen

Felt	Beskrivelse
	er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for eksamensproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Hovedproduktet som eksamenen dreier seg om. Hvis eksamenen gjelder mer enn ett produkt, bruker du det produktrelaterte elementet til å registrere listen med produkter. Bruk bare dette feltet hvis eksamenen gjelder ett produkt. Hvis eksamenen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for eksamensprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som eksamenen tilbys. Bruk dette feltet til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på at eksamenen snart går ut av sirkulasjon. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt den aktuelle eksamenen skal vises i listen Tilbaketrukne eksamener på hjemmesiden for eksamen.
Område for eksamensdetaljer	
Antall spørsmål	Totalt antall spørsmål i eksamenen.
Tillatt tid (minutter)	Antall minutter som det er tillatt å bruke på eksamenen.
Høyeste resultat	Det høyeste oppnåelige resultatet for eksamenen.
Resultat for bestått	Minimumsresultatet som må oppnås for å bestå eksamenen.
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som eksamensresultatet er gyldig.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om eksamenen. Feltet Web-område er nyttig hvis eksamensopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Format	Angir gjennomføringsformatet for eksamenen.
Middels	Angir gjennomføringsmediet for eksamenen.
Karaktermetode	Metoden som brukes til å gi en eksamenskarakter.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for eksamen	Kostnaden ved å ta eksamenen.
Betalingsvalg	Metoden som skal brukes til å betale for eksamenen, for eksempel Kredittkort eller Sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Hvis flere betalingsvalg er tillatt, må du derfor definere dem som en verdi i rullegardinlisten. For eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
Område for kontaktpersonopplysninger	
Kontaktperson	Velg hovedkontaktpunktet for eksamenen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Selskap	Selskapet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk. Verdien er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av eksamensposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om eksamenen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Eksamensregistreringsfelt

Bruk siden Registrering for eksamen til å registrere deg for en eksamen. På siden Registrering for eksamen vises hele settet med felt for en eksamensregistrering.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om registrering	
Eksamen	Navnet på eksamenen. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for eksamensregistreringen.
Registreringsdato	Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse. Kan endres under og etter opprettelse.
Registreringsstatus	Gjeldende status for eksamensregistreringen.
Partner for eksamen	Partnerselskapet som administrerer den aktuelle eksamenen som kandidaten registrerer seg for.
Resultat utløper	Datoen da resultatet eller karakteren utløper.
Kandidat	Navnet på kandidaten som skal ta eksamenen. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Registreringsnummer	Registreringsnumre er vanligvis unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fullføringsdato	Datoen da kandidaten fullførte eksamenen.
Oppnådd resultat	Et eventuelt numerisk resultat oppnådd på eksamenen.
Oppnådd karakter	En eventuell bokstavkarakter oppnådd på eksamenen.
Dato for eksamen	Datoen da eksamenen arrangeres.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Den nåværende eieren av eksamensregistreringen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om eksamensregistreringen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Sertifisering

En *sertifisering* er dokumentasjon på en persons kompetanse innenfor et bestemt sett med ferdigheter. En eksamen måler en persons kompetanse, mens en sertifisering bekrefter at vedkommende er kompetent. Sertifiseringer tildeles vanligvis etter at en person har bestått én eller flere eksamener, og sertifiseringer kan derfor anses som en logisk progresjon fra kurs og eksamener.

Sertifiseringer har vanligvis en tilknyttet utløpsdato, selv om dette ikke er obligatorisk. Dette betyr at en person som innehar en attest, bare kan kreve å bli sertifisert i en definert periode. Deretter må vedkommende søke om sertifisering på nytt. Når en sertifisering har en utløpsdato, er årsaken vanligvis at utstederselskapet forventer at ferdigheten eller teknologien (som attesten er tildelt for) vil utvikle seg eller bli foreldet.

I motsetning til kurs og eksamener, som ikke trenger å være knyttet til produkter, tildeles en sertifisering nesten alltid for et bestemt produkt eller sett med produkter. Oracle CRM On Demand støtter tilknytning av en attest til kurs, eksamener, produkter, produktkategorier og løsninger. Ingen av disse tilknytningene er obligatoriske, og du kan således tilknytte så mange eller så få av disse som ønskelig til en sertifisering. I noen tilfeller kan du også definere en sertifisering som ikke er knyttet til et kurs, en eksamen, et produkt, en produktkategori eller en løsning i det hele tatt.

Arbeide med hjemmesiden for sertifisering

Hjemmesiden for sertifisering er startpunktet for all håndtering av sertifikater.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for sertifisering. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en sertifisering

Du kan opprette en sertifisering ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede sertifikater. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av sertifikater, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Sertifiseringsfelt](#) (på side 462).

Arbeide med sertifiseringslister

Området Lister over sertifikater inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for sertifikater.

Sertifiseringsliste	Beskrivelse
Alle sertifikater	Viser alle sertifikater som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede sertifikater	Alle sertifikater opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede sertifiseringen vises først i listen.
Nylig endrede sertifikater	Alle sertifikater endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede sertifiseringen vises først i listen.
Nylig introduserte sertifikater	Alle sertifikater som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist introduserte sertifiseringen vises først i listen.

Sertifiseringsliste	Beskrivelse
Tilbaketrukne sertifiseringer	Alle sertifiseringer som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første sertifiseringen som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine sertifiseringer	Alle sertifiseringer som du eier.
Mine nylig opprettede sertifiseringer	Alle sertifiseringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede sertifiseringer	Alle sertifiseringer oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede sertifiseringer

Området Nylig endrede sertifiseringer viser sertifiseringene som sist ble endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for sertifisering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for sertifisering:

- Alle sertifiseringer
- Nylig opprettede sertifiseringer
- Nylig endrede sertifiseringer
- Nylig introduserte sertifiseringer
- Tilbaketrukne sertifiseringer
- Mine sertifiseringer
- Mine nylig opprettede sertifiseringer
- Mine nylig endrede sertifiseringer

Slik legger du til områder på hjemmesiden for sertifisering

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for sertifisering.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for sertifisering for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere sertifiseringer

Sertifiseringshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 458)
- [Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs](#) (på side 459)
- [Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer](#) (på side 459)
- [Gjøre sertifiseringer synlige for partnere](#) (på side 460)
- [Be om sertifisering](#) (på side 461)
- [Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten](#) (på side 461)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte sertifiseringer til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis sertifiseringen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis sertifiseringen derimot dreier seg om én eller flere løsninger, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for sertifisering, Produktkategorier for sertifisering eller Løsninger for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du sertifiseringer til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for sertifisering, Produktkategorier for sertifisering eller Løsninger for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

MERKNAD: Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en sertifisering til løsninger, uansett om sertifiseringen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs

En sertifisering krever vanligvis at du tar et kurs eller en kursserie, og disse kursene munner ut i én eller flere eksamener. Hvis du består en eksamen eller eksamensserie, får du tildelt en attest. Du kan knytte en sertifisering til eksamener, kurs eller begge deler.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for sertifisering eller Kurs for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du sertifiseringer til eksamener og kurs

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for sertifisering eller Kurs for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi ønsket eksamen eller kurs på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.
- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere eksamens- eller kursforbindelser.

Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en sertifisering til andre sertifiseringer. En sertifisering kan være en forutsetning for en annen sertifisering, en oppfølging av en annen sertifisering og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrukket, sertifisering.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige sertifiseringer og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en sertifisering tildeles i Oracle CRM On Demand. Eksempel: Oppnådd sertifisering A kan være definert som en forutsetning for tildeling av sertifisering B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og sertifisering B kan derfor tildeles en kontaktperson selv om vedkommende ikke innehar sertifisering A.

MERKNAD: En sertifisering kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert sertifisering kan derfor ikke være den samme som sertifiseringen i den overordnede posten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte sertifiseringer. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik relaterer du en sertifisering til en annen sertifisering

- 1 Klikk på navnet på sertifiseringen du vil relatere til en annen sertifisering, på sertifiseringslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte sertifiseringer på sertifiseringsdetaljsiden.
- 3 Velg den relaterte sertifiseringen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relatert sertifisering. Klikk deretter på Lagre.

Gjøre sertifiseringer synlige for partnere

Sertifiseringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre sertifiseringer synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til sertifiseringsposten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik gjør du sertifiseringer synlige for partnere

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som sertifiseringen skal være synlig for, på redigeringssiden for sertifiseringsteam.

MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

Be om sertifisering

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å be om sertifisering for et bestemt produkt eller sett med produkter.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik ber du om sertifisering

- 1 Klikk på navnet på sertifiseringen du vil be om, på sertifiseringslistesiden.
- 2 Klikk på Forespørsel om sertifisering i området Forespørsler om sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 3 Velg sertifiseringen og sertifiseringskandidaten på redigeringssiden for sertifiseringsforespørsler. Klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Flere sertifiseringsforespørsler for samme kontaktperson støttes, ettersom kontaktpersoner kan ha behov for å be om den samme sertifiseringen mer enn én gang, enten fordi den eksisterende sertifiseringen har utløpt eller fordi en tidligere forespørsel ble avslått i Oracle CRM On Demand. Det er derfor mulig å sende flere forespørsler om samme sertifisering for samme kontaktperson, forutsatt at forespørselsdatoene er forskjellige.

Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere sertifiseringsforespørselsposten. Som standard kan bare varemerkeieierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i forespørselsposten. Varemerkeieierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik oppdaterer du en sertifiseringsforespørselspost

- 1 Klikk på koblingen Rediger for forespørselsposten du vil endre, i området Forespørsler om sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Standardverdiene for sertifiseringsstatusfeltet er Forespurt, Innvilget og Avslått, men denne listen er fullstendig konfigurerbar, og selskapsadministratoren kan endre den i henhold til bedriftens behov.

Sertifiseringsfelt

Bruk siden Rediger sertifisering til å legge til en sertifisering eller oppdatere detaljene for en eksisterende sertifisering. På siden Rediger sertifisering vises hele settet med felt for en sertifisering.

TIPS: Du kan også redigere sertifiseringer på sertifiseringslistesiden og på sertifiseringsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorene kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Område for nøkkelopplysninger	
Navn	Navnet på sertifiseringen. Navnet på sertifiseringen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår dupliserte sertifiseringer ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette er et obligatorisk felt.
Type	Sertifiseringstypen du vil bruke for denne sertifiseringen.
Status	Statusen for sertifiseringen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette er et obligatorisk felt.
Tilgjengelig fra	Den første datoen som sertifiseringen er tilgjengelig for forespørsler. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne sertifiseringen skal vises i listen Nylig introduserte sertifiseringer på hjemmesiden for sertifisering.
ID for sertifisering	En intern identifikator for sertifiseringen. Denne er vanligvis unik, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som kontaktpersonen vil bli sertifisert for når sertifiseringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis sertifiseringen gjelder én produktkategori. Hvis sertifiseringen er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for sertifiseringsproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produktet som partnerselskapet vil bli sertifisert for når sertifiseringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis sertifiseringen gjelder ett produkt. Hvis sertifiseringen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for sertifiseringsprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som sertifiseringen tilbys. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne sertifiseringen skal vises i listen Tilbaketrukne sertifiseringer på hjemmesiden for sertifisering.

Felt	Beskrivelse
Område for sertifiseringsdetaljer	
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som sertifiseringen er gyldig etter at den er tildelt en kontaktperson. Dette feltet er bare til orientering. Gyldighetsperioden for en tildelt sertifisering angis ikke automatisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt du kan fornye sertifiseringen som er tildelt en kontaktperson.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om sertifiseringen. Feltet Web-område er nyttig hvis sertifiseringsopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for sertifisering	Kostnaden ved tildeling av sertifiseringen.
Betalingsvalg	Metodene som skal brukes til å betale for sertifiseringen, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt, men du kan tillate flere betalingsvalg, for eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
Område for kontaktpersonopplysninger	
Kontaktperson	Kontaktpersonen for sertifiseringen.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Firma	Firmanavnet for kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Tilleggsopplysninger	

Felt	Beskrivelse
Eier	Eieren av sertifiseringsposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om sertifiseringsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Sertifiseringsforespørselsfelt

Bruk siden Forespørsel om sertifisering til å be om en sertifisering. På siden Forespørsel om sertifisering vises hele settet med felt for en sertifiseringsforespørsel.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forespørsel	
Sertifisering	Navnet på sertifiseringen som forespørselen gjelder. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for sertifiseringsforespørselen.
Forespørselsdato	Datoen for den forespurte sertifiseringen. Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse, men denne kan endres under og etter opprettelse.
Nummer på sertifisering	Sertifiseringsnumrene, som vanligvis er unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt den tildelte sertifiseringen er fornybar.
Kandidat	Navnet på kandidaten som ber om sertifisering. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Dato for sertifisering	Datoen da kandidaten fikk tildelt sertifiseringen.
Sertifiseringsstatus	Gjeldende status for sertifiseringsforespørselen.
Utløpsdato	Datoen da den tildelte sertifiseringen utløper.
Tilleggsopplysninger	

Felt	Beskrivelse
Eier	Den nåværende eieren av sertifiseringsforespørselsposten.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om sertifiseringsforespørselsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Akkreditering

En *akkreditering* er dokumentasjon på et partnerselskaps mulighet eller kompetanse til å selge en vare eller levere en akseptabel tjenestekvalitet. Mens sertifiseringer tildeles en enkeltperson, blir akkrediteringer tildelt et partnerselskap. Partnerselskaper tildeles en akkreditering når de oppfyller flere krav. Ett av kravene er vanligvis å ha et forhåndsdefinert minimumsantall ansatte med bestemte sertifiseringer. En akkreditering kan således anses som en samling av sertifiseringer, og er det neste trinnet i den logiske progresjonen fra kurs til eksamener til sertifiseringer.

Akkrediteringer kan knyttes til produkter, produktkategorier og løsninger, og de kan også relateres til andre akkrediteringer.

Arbeide med hjemmesiden for akkreditering

Hjemmesiden for akkreditering er startpunktet for all håndtering av akkrediteringer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for akkreditering. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en akkreditering

Du kan be om en akkreditering ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede akkrediteringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av akkrediteringer, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Akkrediteringsfelt](#) (på side 471).

Arbeide med akkrediteringslister

Området Lister over akkrediteringer inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for akkrediteringer.

Akkrediteringsliste	Beskrivelse
Alle akkrediteringer	Viser alle akkrediteringer som er synlige for deg, uansett eier.

Akkrediteringsliste	Beskrivelse
Nylig opprettede akkrediteringer	Alle akkrediteringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede akkrediteringen vises først i listen.
Nylig endrede akkrediteringer	Alle akkrediteringer endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede akkrediteringen vises først i listen.
Nylig introduserte akkrediteringer	Alle akkrediteringer som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist introduserte akkrediteringen vises først i listen.
Tilbaketrukne akkrediteringer	Alle akkrediteringer som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første akkrediteringen som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine akkrediteringer	Alle akkrediteringer som du eier.
Mine nylig opprettede akkrediteringer	Alle akkrediteringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede akkrediteringer	Alle akkrediteringer oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede akkrediteringer

Området Nylig endrede akkrediteringer viser akkrediteringene som sist ble endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for akkreditering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for akkreditering:

- [Alle akkrediteringer](#)
- [Nylig opprettede akkrediteringer](#)
- [Nylig endrede akkrediteringer](#)
- [Nylig introduserte akkrediteringer](#)
- [Tilbaketrukne akkrediteringer](#)
- [Mine akkrediteringer](#)
- [Mine nylig opprettede akkrediteringer](#)
- [Mine nylig endrede akkrediteringer](#)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for akkreditering

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for akkreditering.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for akkreditering for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere akkrediteringer

Akkrediteringshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 468)
- [Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer](#) (på side 468)
- [Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering](#) (på side 469)
- [Gjøre akkrediteringer synlige for partnere](#) (på side 470)
- [Be om akkreditering](#) (på side 470)
- [Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten](#) (på side 471)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Legge til notater](#) (på side 99)

■ [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte akkrediteringer til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis akkrediteringen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis akkrediteringen derimot dreier seg om én eller flere løsninger, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for akkreditering, Produktkategorier for akkreditering eller Løsninger for akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik knytter du akkrediteringer til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for akkreditering, Produktkategorier for akkreditering eller Løsninger for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 2 Angi produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

MERKNAD: Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en akkreditering til løsninger, uansett om akkrediteringen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en akkreditering til andre akkrediteringer. En akkreditering kan være en forutsetning for en annen akkreditering, en oppfølging av en annen akkreditering og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrukket, akkreditering.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av akkrediteringer og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en akkreditering tildeles i Oracle CRM On Demand. Eksempel: Oppnådd akkreditering A kan være definert som en forutsetning for tildeling av akkreditering B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og akkreditering B kan derfor tildeles et partnerselskap selv om selskapet ikke innehar akkreditering A.

MERKNAD: En akkreditering kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert akkreditering kan derfor ikke være den samme som akkrediteringen i den overordnede posten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte akkrediteringer. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik relaterer du en akkreditering til en annen akkreditering

- 1** Klikk på navnet på akkrediteringen du vil relatere til en annen akkreditering, på akkrediteringslistesiden.
- 2** Klikk på Legg til i området Relaterte akkrediteringer på akkrediteringsdetaljsiden.
- 3** Velg den relaterte akkrediteringen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relatert akkreditering, og klikk deretter på Lagre.

Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering

En *akkreditering* er dokumentasjon på et partnerselskaps mulighet eller kompetanse til å levere et produkt eller en tjeneste. Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å angi sertifiseringskravene for en akkreditering. Eksempel: For at et partnerselskap skal kunne få tildelt en akkreditering, må 10 % av de ansatte ha nødvendig sertifisering, og minst to ansatte må inneha denne sertifiseringen. Hvis selskapet eksempelvis har 40 tekniske medarbeidere, må minst fire ansatte inneha den nødvendige sertifiseringen. Hvis selskapet bare har 15 ansatte, må selskapet likevel ha to ansatte med den nødvendige sertifiseringen.

Sertifiseringskravene som er angitt i dette området, brukes ikke i Oracle CRM On Demand når en akkreditering tildeles. De registrerte opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som informasjon til partnere om akkrediteringskravene.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Sertifisering for akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik registrerer du sertifiseringskrav for en akkreditering

- 1** Klikk på navnet på akkrediteringen du vil registrere sertifiseringskrav for, på akkrediteringslistesiden.
- 2** Klikk på Legg til i området Sertifiseringer for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 3** Velg ønsket sertifisering i plukklisten Sertifisering.
- 4** Skriv inn et tall i feltet Antall sertifiseringer hvis du vil angi et minimumsantall ansatte som må inneha denne sertifiseringen.

- 5 Skriv inn en prosent i feltet Sertifiserte ansatte i prosent hvis du vil angi en minimumsprosentandel av ansatte som må inneha denne sertifiseringen. Klikk deretter på Lagre.

Gjøre akkrediteringer synlige for partnere

Akkrediteringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre akkrediteringer synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til akkrediteringsposten.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik gjør du akkrediteringer synlige for partnere

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som akkrediteringen skal være synlig for, på redigeringssiden for akkrediteringsteam.

MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

Be om akkreditering

Hvis du mener at ditt selskap oppfyller kravene til akkreditering, kan du be partnerselskapet om å bli akkreditert.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik ber du om akkreditering

- 1 Klikk på navnet på akkrediteringen du vil be om, på akkrediteringslistesiden.
- 2 Klikk på Forespørsel om akkreditering i området Forespørsel om akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.

- 3 Velg akkrediteringen og partneren på redigeringsiden for akkrediteringsforespørsel, og klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Partnerselskaper kan ha behov for å be om den samme akkrediteringen mer enn én gang, enten fordi den eksisterende akkrediteringen har utløpt eller fordi en tidligere forespørsel ble avslått i Oracle CRM On Demand. Det er derfor mulig å sende flere forespørsler om samme akkreditering for samme partnerselskap, forutsatt at forespørselsdatoene er forskjellige.

Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere akkrediteringsforespørselsposten. Som standard kan bare varemerkeeierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i forespørselsposten. Varemerkeeierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Slik oppdaterer du en akkrediteringsforespørselspost:

- 1 Klikk på koblingen Rediger for forespørselsposten du vil endre, i området Forespørsler om akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Standardverdiene for akkrediteringsstatusfeltet er Forespurt, Innvilget og Avslått, men denne listen er fullstendig konfigurierbar, og selskapsadministratoren kan endre den i henhold til bedriftens behov.

Akkrediteringsfelt

Bruk siden Rediger akkreditering til å legge til en akkreditering eller oppdatere detaljer for en eksisterende akkreditering. På siden Rediger akkreditering vises hele settet med felt for en akkreditering.

TIPS: Du kan også redigere akkrediteringer på akkrediteringslistesiden og på akkrediteringsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen. Administratorer kan også legge til flere felt som skal inngå i en akkreditering.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Område for nøkkelopplysninger	
Navn	Navnet på akkrediteringen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår å opprette dupliserte akkrediteringer ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Akkrediteringstypen du vil bruke for denne akkrediteringen.
Status	Statusen for akkrediteringen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige verdiene for statusfeltet, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette er et obligatorisk felt.
Tilgjengelig fra	Den første datoen som akkrediteringen er tilgjengelig. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne akkrediteringen skal vises i listen Nylig introduserte akkrediteringer på hjemmesiden for akkreditering.
ID for akkreditering	En intern identifikator for akkrediteringen. Denne er vanligvis unik, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som partnerselskapet vil bli sertifisert for når akkrediteringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis akkrediteringen gjelder én produktkategori. Hvis akkrediteringen er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for akkrediteringsproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produktet som partnerselskapet vil bli sertifisert for når akkrediteringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis akkrediteringen gjelder ett produkt. Hvis akkrediteringen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for akkrediteringsprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som akkrediteringen er tilgjengelig. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne akkrediteringen skal vises i listen Tilbaketrukne akkrediteringer på hjemmesiden for akkreditering.
Område for akkrediteringsdetaljer	
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som akkrediteringen er gyldig etter at den er tildelt et partnerselskap.
Fornybar	Angir hvorvidt du kan fornye akkrediteringen som er tildelt et partnerselskap.
Web-område	URL-adresse til en side som inneholder tilleggsopplysninger om akkrediteringen. Feltet Web-område er nyttig hvis akkrediteringsopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for akkreditering	Kostnaden ved tildeling av akkrediteringen.

Felt	Beskrivelse
Betalingsvalg	Metodene som kan brukes til å betale for akkrediteringen, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Du kan tillate flere betalingsvalg, for eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
Område for kontaktpersonopplysninger	
Kontaktperson	Velg hovedkontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Firma	Firmanavnet for kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapsnavnet for kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av akkrediteringsposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om akkrediteringsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Akkrediteringsforespørselsfelt

Bruk siden Forespørsel om akkreditering til å be om en akkreditering. På siden Forespørsel om akkreditering vises hele settet med felt for en akkrediteringsforespørsel.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forespørsel	
Akkreditering	Navnet på akkrediteringen som forespørselen gjelder. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for akkrediteringsforespørselen.
Forespørselsdato	Datoen for den forespurte akkrediteringen. Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse, men denne kan endres under og etter opprettelse.
Nummer på akkreditering	Akkrediteringsnummeret, som vanligvis er unikt, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt den tildelte akkrediteringen er fornybar.
Partner	Navnet på partnerselskapet som ber om akkreditering. Dette feltet er obligatorisk.
Dato for akkreditering	Datoen da partnerselskapet fikk tildelt akkrediteringen.
Status for akkreditering	Gjeldende status for akkrediteringsforespørselen.
Utløpsdato	Datoen da den tildelte akkrediteringen utløper.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Den nåværende eieren av akkrediteringsforespørselsposten.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om akkrediteringsforespørselen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

8 Naturvitenskap

Oracle CRM On Demand har diverse posttyper for naturvitenskapsopplysninger og for håndtering av den farmasøytiske salgsprosessen.

Følgende faner finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

MedEd. Bruk disse sidene til å håndtere hendelser for medisinsk utdanning og inviterte deltakere for disse hendelsene.

Delstatslisens for kontaktperson. Bruk disse sidene til å registrere detaljer om legepraksislisenser for en delstat (eller et annet rettsområde) og validere signaturer for prøver som deles ut av en selger.

Lagerperiode. Bruk disse sidene til å organisere salgskorpset for planlegging og evaluering av målinger (eksempelvis for å utføre mellomliggende lagertellinger, endelige lagertellinger og avstemminger).

Prøvetransaksjon. Bruk disse sidene til å opprette, oppdatere og spore ulike typer prøvetransaksjoner (overføringer, bekreftelser, korrigeringer, utbetalinger eller prøveutleveringer) og tilknyttede transaksjonsartikler.

Fordeling. Bruk disse sidene til å tildele prøver til sluttbrukere og spore mengden av prøveprodukter samt perioden da prøveproduktene er tilgjengelige for distribusjon.

Prøveparti. Bruk disse sidene til å spore partinumre for prøveprodukter.

Prøveansvarsfraskrivelse. Bruk disse sidene til å opprette, oppdatere og spore ansvarsfraskrivelser for prøveprodukter.

Meldingsplan. Bruk disse sidene til å håndtere meldingsplaner (presentasjoner som gis ved hjelp av en bærbar datamaskin eller tavle-PC for salgsbrukere).

Meldingsplanelement. Bruk disse sidene til å angi elementene som utgjør en meldingsplan.

Elementforbindelse for meldingsplan. Bruk disse sidene til å angi et presentasjonselement for å gi valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet.

Naturvitenskapsprosesser

Du kan utføre følgende oppgaver i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Spore medisinske hendelser

Du kan planlegge og spore medisinske utdanningshendelser på MedEd-sidene. En medisinsk utdanningshendelse kan være så enkel som et lunsjmøte på et legekontor, eller så sammensatt som en seminarserie eller et nasjonalt salgsmøte. Hvis du vil ha flere opplysninger om planlegging og sporing av medisinske utdanningshendelser, se [MedEd-hendelser](#) (se "MedEd" på side 478).

Forretningsplanlegging

Forretningsplanleggingssidene er et fundament for forretningsplanleggingsaktiviteter i legemiddelbransjen. Du kan angi mål for firmaer, kontaktpersoner og produkter. Du kan koble disse målene til langsiktige strategiske planer, kortsiktige målsetninger, hierarkiske firmaplaner, nøkkelpersonplaner eller varemerkeplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av forretningsplaner, se [Forretningsplanlegging](#) (på side 283).

Samle kontaktperson- og firmadetaljer og planlegge salgsbesøk

Du kan samle inn og lagre mer detaljerte opplysninger om salgsbesøk via besøksaktivitetsdelen av detaljsidene for kontaktperson og firma. Disse sidene inneholder en liste over besøksaktiviteter og besøkshistorikk for en kontaktperson eller et firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av kontaktpersonsidene, se [Kontaktpersoner](#) (på side 215). Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av firmasidene, se [Firmaer](#) (på side 193) og [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 136).

Planlegge salgsbesøk

Selgere kan utføre planleggingsoppgaver før et besøk hos et firma ved å se på den tilknyttede kontaktpersonen og firmaforbindelsene. De kan også finne de beste besøkstidene for kontaktpersonen og opplysninger om kontaktpersonens medisinske lisens. Ved hjelp av denne planleggingen kan selgeren bestemme følgende:

- Hvilke produkter som skal forklares
- Hvor mange prøver eller reklameartikler som skal deles ut
- Hvilken signatur som er nødvendig for å fullføre salgsbesøket

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140), [Spore de beste besøkstidene](#) (på side 226), [Delstatslisens for kontaktperson](#) (se "[Delstatslisenser for kontaktpersoner](#)" på side 484) og [Massebesøksplanlegging](#) (på side 145).

Samle kundeopplysninger for å oppfylle lovbestemte krav

Du kan samle inn følgende opplysninger om kundebesøk:

- Detaljer om produkter
- Prøver som er utlevert til kunder
- Prøver kunder har bedt om
- Reklame- eller opplæringsartikler som er utlevert til kunder
- Meldingsplaner som er diskutert
- Svar på melding
- Kundesignaturer som er innhentet

Disse opplysningene er vanligvis nødvendige for å oppfylle forskriftene fra Mattilsynet og lignende instanser i andre land. Du kan lagre disse opplysningene på besøksaktivitetslistesiden i en kontaktpersondetaljpost. Hvis du vil ha flere opplysninger om aktivitetssidene, se:

- [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131)

- [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 136)
- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140)

Håndtere prøver

Prøveadministratorer kan gjennomføre forretningsprosesser, for eksempel opprettelse av lagerperioder, fordelingsposter og prøvelagerposter for selgere. Selgerne kan opprette lagersporingsrapporter på forespørsel fra prøveadministratoren, og lukke eller avstemme lagerperioder. Selgerne kan i tillegg korrigere lagre, overføre prøver inn og ut samt levere prøver, som genererer utbetalingstransaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se [Håndtere prøver](#) (på side 488).

Håndtere kundepresentasjoner

Salgs- og markedsføringsorganisasjoner kan håndtere multimedie- eller grafikkfilinnhold, opprette meldingsplaner og distribuere disse meldingsplanene til det utegående salgskorpset. Salgsorganisasjoner kan deretter gi skreddersydde presentasjoner til kunder, og automatisk foreta målinger relatert til kunderspons. Disse målingene sendes til markedsføringsorganisasjonen for analyse. Bruk Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med en frakoblet klientapplikasjon. Klienten er nødvendig for å gjennomføre kundepresentasjoner og foreta målingene av kunderspons. Til håndtering av presentasjonsinnholdet og meldingsplanene brukes Personalized Content Delivery (PCD), en type programvare for salgspresentasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger om PCD, se [Personalized Content Delivery](#) (på side 554).

Håndtere analyser

En selger, en markedsføringsorganisasjon, en ledergruppe eller et administrativt team i et legemiddelselskap kan opprette detaljerte analytiske rapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Besøkshistorikk, MedEd-hendelser og PCD har analysekomponenter som gjør det mulig å håndtere analyser i disse områdene av Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av Oracle CRM On Demand Answers, se [Instrumentpaneler](#) (på side 1059) og [Rapporter](#) (på side 735).

Opprette integreringshendelser og arbeidsflytregler

Integreringshendelser støttes for følgende posttyper for naturvitenskap og naturvitenskapsrelaterte posttyper:

- Aktivitet
- Forretningsplan
- Kampanje
- Delstatslisens for kontaktperson
- Midler
- Forespørsel om midler
- Lagerperiode
- MDF-forespørsel
- MedEd-hendelse

- Meldingsplan
- Mål
- Ordre
- Prøvelager
- Prøveparti
- Prøvetransaksjon
- Transaksjonsartikkel

Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringshendelser og arbeidsflytregler, se [Om integreringshendelser](#) og [Opprette arbeidsflytregler](#).

Foreta aktivitetsvurderinger

Hvis selskapsadministratoren har satt opp aktivitetsvurderingsskript, kan du foreta vurderinger av oppgaver, avtaler, besøk eller planlagte besøk for et firma eller en kontaktperson. Hvis du vil ha flere opplysninger om vurderinger, se [Sette opp vurderingsskript](#) og [Bruke aktivitetsvurderingsskript](#) (på side 155).

Legge til bøker i posttyper for naturvitenskap

Bøker støttes for følgende posttyper for naturvitenskap og naturvitenskapsrelaterte posttyper:

- Fordeling
- Forretningsplan
- Lagersporingsrapport
- Lagerperiode
- MedEd-hendelse
- Mål
- Prøveparti
- Prøvetransaksjon

Du kan bestemme hvilken bok en bruker skal se som standard i bokvelgeren for hver posttype. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker generelt, se [Bokhåndtering](#).

MedEd

Bruk sidene for MedEd-hendelser til å planlegge og spore hendelser for medisinsk utdanning.

En MedEd-hendelse kan være så enkel som et lunsjmøte på et legekontor eller så sammensatt som en seminarserie eller et nasjonalt salgsmøte.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore MedEd-hendelser, er kanskje fanen MedEd-hendelse utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse

Hjemmesiden for MedEd-hendelse er startpunktet for all håndtering av MedEd-hendelser.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for MedEd-hendelse. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en MedEd-hendelse

Du kan opprette en MedEd-hendelse ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste MedEd-hendelser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for MedEd-hendelser](#) (på side 482).

Arbeide med MedEd-hendelseslister

Området Lister over MedEd-hendelser inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for MedEd-hendelser.

MedEd-hendelsesliste	Filtre
Alle MedEd-hendelser	Alle hendelser, sortert alfabetisk etter hendelsesnavn
Alle MedEd-hendelser denne måneden	Hendelser med status = Aktiv, Pågår eller Planlagt og startdato i inneværende måned.
Alle gjeldende MedEd-hendelser	Hendelser som oppfyller begge disse betingelsene: <ul style="list-style-type: none"> Status = Aktiv, Pågår eller Planlagt Startdatoen ligger i tidsrommet fra 30 dager før dagens dato til 60 dager etter dagens dato.
Nylig opprettede MedEd-hendelser	Alle hendelser, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede MedEd-hendelser	Alle hendelser, sortert etter endringsdato
Mine MedEd-hendelser	MedEd-hendelser med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som

finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede MedEd-hendelser

Området Mine nylig endrede MedEd-hendelser inneholder de seneste MedEd-hendelsene du har endret.

Vise oppgaver som er relatert til en MedEd-hendelse

Området Oppgaver relatert til MedEd-hendelse inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Følgende opplysninger vises også:

- **Forfallsdato.** Datoen da oppgaven må være utført, angitt av deg eller en leder.
- **Pil.** Oppgaveprioritet, angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.
MERKNAD:Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.
- **Emne.** Tittelen på oppgaven. Klikk på koblingen for å vise oppgaven.
- **MedEd-hendelse.** MedEd-hendelsen som er knyttet til oppgaven.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for MedEd-hendelse

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for MedEd-hendelse:

- Relaterte oppgaver for MedEd-hendelse
- Nylig opprettede MedEd-hendelser
- Nylig endrede MedEd-hendelser
- Mine nylig opprettede MedEd-hendelser
- Mine nylig endrede MedEd-hendelser
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for MedEd-hendelse)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for MedEd-hendelse

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for MedEd-hendelse.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for MedEd-hendelse for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om MedEd-hendelser i følgende emner:

- [MedEd-hendelser](#) (se "[MedEd](#)" på side 478)
- [Håndtere MedEd-hendelser](#) (på side 481)
- [MedEd-felt](#) (se "[Felt for MedEd-hendelser](#)" på side 482)

Håndtere MedEd-hendelser

Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av MedEd-hendelser, se:

- [Spore inviterte deltakere for hendelser for medisinsk utdanning](#) (på side 482)

MERKNAD: Funksjonen for MedEd-hendelser er ikke en del av standardutgaven av Oracle CRM On Demand, så det kan hende den ikke er tilgjengelig for selskapet ditt.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Arbeide med poster](#) (på side 37)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 93)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)

MERKNAD: Du kan ikke redigere eller slette MedEd-hendelser med statusen Fullført.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om MedEd-hendelser i følgende emner:

- [MedEd-hendelser](#) (se "[MedEd](#)" på side 478)
- [Felt for MedEd-hendelser](#) (på side 482)
- [Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse](#) (på side 479)

Spore inviterte deltakere for hendelser for medisinsk utdanning

Du kan spore deltakere som er invitert til en hendelse for medisinsk utdanning, og lagre tilbakemeldinger om hendelsesinvitasjonen.

Slik sporer du inviterte deltakere for en hendelse for medisinsk utdanning

1 Velg MedEd-hendelsen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger MedEd-hendelser, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Gjør følgende på detaljsiden for MedEd-hendelsen:

- Klikk på Legg til på tittellinjen i Inviterte deltakere for å legge til inviterte deltakere i hendelsen.

MERKNAD: Du kan legge til området Inviterte deltakere i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 691).

- Klikk på Rediger på tittellinjen i Inviterte deltakere for å oppdatere øktdetaljer, kommentarer og status for en eksisterende invitert deltaker.

3 Oppdater opplysningene på siden Inviterte deltakere:

- a Klikk på oppslagsikonet ved siden av kontaktpersonnavnet.
- b Bruk oppslagsvinduet til å opprette en ny eller velge en eksisterende kontaktperson som du vil legge til som invitert deltaker.
- c Velg en status fra rullegardinlisten Status for invitert deltaker.

4 Lagre posten.

Felt for MedEd-hendelser

Bruk siden Rediger MedEd-hendelse til å legge til en medisinsk hendelse eller oppdatere detaljer for en eksisterende hendelse. På siden Rediger MedEd-hendelse vises hele settet med tilgjengelige felt for en hendelse.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Detaljopplysninger om MedEd-hendelse	
Navn	Navnet på hendelsen, opptil 50 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Sted	Begrenset til 100 tegn.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Obligatorisk felt som standard.
Sluttdato	Standardverdien er én time senere enn gjeldende dato og klokkeslett. Obligatorisk felt som standard.
Bekreftelsesdato	Måldato for utsendelse av bekreftelse på hendelsen til de inviterte deltakerne.
Status	Statusen for den medisinske hendelsen. Standardverdiene er Aktiv, Annullert, Fullført, Pågå, Inaktiv og Planlagt.
Type	Typen for den medisinske hendelsen. Begrenset til 30 tegn. Standardverdiene er CD-ROM-presentasjon, Konferanse, Sykehusvisning, Journalklubb, Lunsj og læring, Møte, Runder, Seminar, Symposium, Salgsmesse og Handel.
Budsjett	Budsjettbeløp i valutaen du angir. Systemvalutaen brukes som standard. Administratoren angir valutaen i feltet Valuta for aktivitet. Dette feltet er ikke synlig i standard sideoppsett, men administratoren kan gjøre det tilgjengelig i det egendefinerte oppsettet.
Maksimalt antall deltakere	Maksimalt antall inviterte deltakere som kan delta på denne hendelsen.
Produkt	<p>Produkt som du vil fokusere på ved hendelsen. Du kan velge enten et produkt eller en produktkategori, men ikke begge deler.</p> <p>Selskapsadministratoren går til Administrasjon, klikker på Innholdshåndtering og legger til produkter.</p>
Produktkategori	<p>Produktkategori som du vil fokusere på ved hendelsen. Du kan velge enten et produkt eller en produktkategori, men ikke begge deler.</p> <p>Selskapsadministratoren går til Administrasjon, klikker på Innholdshåndtering og legger til produktkategorier.</p>
Poeng for medisinsk videreutdanning	Antall poeng for medisinsk videreutdanning for denne hendelsen.
Tilleggsopplysninger	
Eier	<p>Eieren av MedEd-hendelsesposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og</p>

Felt	Beskrivelse
	posteierskap (på side 38).
Mål	Begrenset til 500 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Øktdetaljer	Detaljer om økt. Begrenset til 500 tegn.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om MedEd-hendelser i følgende emner:

- [MedEd-hendelser](#) (se "[MedEd](#)" på side 478)
- [Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse](#) (på side 479)
- [Håndtere MedEd-hendelser](#) (på side 481)

Delstatslisenser for kontaktpersoner

Bruk sidene for delstatslisenser for kontaktpersoner til å opprette, oppdatere og spore delstatslisenser for en kontaktperson.

En *delstatslisens for kontaktperson* inneholder detaljer om en lisens for legepraksis for en delstat (eller et annet rettsområde). Det brukes til å validere signaturer for prøver som en selger (for eksempel en legemiddelkonsulent) deler ut til en kontaktperson (for eksempel en lege). En lege har til enhver tid bare én gyldig aktiv lisens for hver delstat. Lisenser for praksis i et bestemt rettsområde kan fornyes. Feltet Delstat er ikke obligatorisk i implementeringer utenfor USA.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om delstatslisenser, er kanskje fanen Delstatslisens for kontaktperson utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner

Hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner er startpunktet for all håndtering av delstatslisensposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en delstatslisens for kontaktperson

Du kan opprette en ny delstatslisens for kontaktperson ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for delstatslisens for kontaktperson](#) (på side 487).

Arbeide med lister over delstatslisenser for kontaktpersoner

Området for lister over delstatslisenser for kontaktpersoner inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for delstatslisenser for kontaktpersoner.

Liste over delstatslisenser for kontaktpersoner	Filtre
Alle delstatslisenser for kontaktpersoner	Alle delstatslisenser for kontaktpersoner som er synlige for deg, uansett hvem som eier lisensen.
Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner	Alle delstatslisenser for kontaktpersoner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner

Området Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner inneholder de seneste delstatslisensene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner:

- Nylig opprettede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner

- Mine nylig opprettede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Mine nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for delstatslisenser for kontaktpersoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner

Håndtering av delstatslisenser for kontaktpersoner som er felles for mange posttyper, består av følgende oppgaver:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om delstatslisenser for kontaktpersoner i følgende emner:

- [Delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 484)
- [Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 484)
- [Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (se "Felt for delstatslisens for kontaktperson" på side 487)

Felt for delstatslisens for kontaktperson

Bruk siden Rediger delstatslisens for kontaktperson til å legge til en delstatslisens for kontaktperson eller oppdatere detaljer for en eksisterende delstatslisens for kontaktperson. På siden Rediger delstatslisens for kontaktperson vises hele settet med felt for en delstatslisens for kontaktperson.

TIPS: Du kan også redigere delstatslisenser for kontaktpersoner på listesiden og detaljsiden for delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for delstatslisenser for kontaktpersoner.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson	Kontaktpersonen for denne delstatslisensposten, vanligvis en lege eller apoteker. Klikk på oppslagsikonet for å velge en kontaktperson. (Obligatorisk.)
Lisensnummer	Lisensnummeret for kontaktpersonen, for eksempel PS4231732. (Obligatorisk.)
Delstat	Delstaten eller rettsområdet i USA som er knyttet til lisensnummeret. Bruk plukklisten til å velge en delstat, for eksempel <i>NJ</i> for New Jersey. MERKNAD: Feltet Delstat er ikke obligatorisk for rettsområder utenfor USA.
Utløpsdato	Datoen da lisensen utløper (MM/DD/ÅÅÅÅ), for eksempel 10/31/2010. Bruk kalenderikonet til å velge utløpsdatoen.
Status	Statusen for lisensen, som kan være Aktiv eller Inaktiv. ■ Aktiv. Sett dette feltet til Aktiv når delstatslisensen er validert. ■ Inaktiv. Sett dette feltet til Inaktiv når delstatslisensen ikke lenger er nødvendig.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om delstatslisenser for kontaktpersoner i følgende emner:

- [Delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 484)
- [Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 484)
- [Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 486)
- Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens

Håndtere prøver

De fleste større legemiddelprodusenter gir gratis prøver til helsetjenesteleverandører som en del av de ordinære salgsaktivitetene. I Norge fører Mattilsynet kontroll med denne typen prøvedistribusjon, som må avstemmes minst én gang i året. Dette emnet inneholder en beskrivelse av hvordan du kan håndtere og ajourføre et elektronisk register over prøver og reklameartikler ved hjelp av funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand. Administratorer kan konfigurere og ajourføre et prøveregister, og overvåke prøveutleveringer, overføringer, mottak, avvik, korrigeringer og lagertellinger. Sluttbrukerne bruker funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand til å spore et elektronisk register over lagerførte prøver, opprette prøveoverføringer, bekrefte mottak av prøveoverføringer og korrigere lagerbeholdninger for avstemmingsformål.

Ved hjelp av funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand kan prøveadministratorer og selgere måle og overvåke prøveutleveringer på alle nivåer i organisasjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om forskjellene mellom prøveadministratorens og sluttbrukernes oppgaver, se emnene nedenfor.

Scenario for håndtering av prøver

Dette emnet gir ett eksempel på prosessen som gjennomføres av en prøveadministrator og selgerne (sluttbrukerne) som distribuerer prøver til helsetjenesteleverandører. Et selskap kan benytte en annen prosess, avhengig av de aktuelle forretningsbehovene.

Et legemiddelselskap har nye produkter som er klare for markedet. Prøveadministratoren oppretter et prøvelager, legger til produktene i databasen, tilordner eventuelle partinumre, tildeler prøver til selgerne og overfører prøver til de utegående lederne og selgerne. Selgerne besøker deretter legene i sine salgsdistrikter og deler ut de nye prøvene. Når det har gått en måned, må hver selger avstemme sitt lager etter krav fra hovedkontoret. Selgeren oppgir først et endelig antall for hver lagerpost, og en ny lagerperiode begynner. Selgeren oppdager at det er noen avvik i lageret når avstemmingen kjøres. Selgeren gjør de nødvendige korrigeringene, utfører en vellykket avstemming og merker lageret som fullført og avstemt.

I dette scenarioet er prøveadministratorene ansvarlige for selskapets prøvelager og for at det er i overensstemmelse med lover og forskrifter. I denne rollen har de ansvar for å opprette et hovedprøvelager og deretter overføre prøver til hver sluttbruker. Når sluttbrukerne mottar en forsendelse, sender de en kvittering eller bekreftelse på lagerbeholdningen. De mottatte prøvene registreres automatisk i de respektive lagertellingene i Oracle CRM On Demand.

I dette scenarioet kan selgeren, selgerens overordnede og prøveadministratoren overvåke avvik mellom sendte mengder og mottatte mengder.

Administratorprosedyrer

Prøveadministratorer må ha administrative ansvarsområder for funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand for å utføre følgende oppgaver:

- Definere prøver som produkter og legge dem til i Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer produkter for selskapet, se [Innholdshåndtering](#).
- Hvis organisasjonen bruker partinumre til å spore prøver, må du definere partinumre og knytte partinumrene til prøveprodukter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prøvepartier](#) (på side 546).
- Opprette et lager for prøver. Hver post i prøvelageret gir selgeren opplysninger om produktet som er kategorisert som kvalifisert for prøveutleveringsbehandling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prøvelager](#) (på side 500).

- Definere fordelinger og tildele prøver til selgere. I fordelingsposten fastsettes perioden da selgerne kan dele ut prøveprodukter ved besøk hos klinikker, sykehus eller leger. I fordelingsposten defineres også grensene som er knyttet til prøven (for eksempel den maksimale mengden som kan deles ut under ett besøk). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Fordelinger](#) (på side 541).
- Definere en lagerperiode, som er den avgrensede perioden da bevegelse av prøver eller reklameartikler kan spores. Administratorer og selgere utfører alle innledende tellinger, midlertidige sporingstillinger, endelige sporingstillinger, rapporteringer og avstemminger i lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lagerperiode](#) (på side 490).
- Overføre prøver til utegående sluttbrukere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 511).
- Overvåke prøveaktiviteter, inkludert prøveutleveringer, prøveoverføringer mellom ansatte og hovedkontoret, brukerlagertelling og lagerkorrigeringer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Overvåke prøveaktiviteter](#) (se "[Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver](#)" på side 533).
- Lagre elektroniske signaturer. Elektroniske signaturer hentes inn i Oracle CRM On Demand og lagres i Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis du vil ha flere opplysninger om signaturer, se [Kontrollere elektroniske signaturer](#) (på side 530).

Sluttbrukerprosedyrer

Sluttbrukerne er selgerne som distribuerer prøver til helsetjenesteleverandører, og de utfører følgende oppgaver:

- Bekrefte mottak av et prøvelager (det vil si prøveoverføringer). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreftelse mottak av prøvelager](#) (se "[Bekreftelse mottak av prøvelageret](#)" på side 502).
- Overføre prøver til andre sluttbrukere eller tilbake til hovedkontoret. Selgerne kan utveksle prøver seg imellom og returnere prøver (for eksempel prøver som har gått ut på dato) til hovedkontoret. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 511).
- Dele ut prøver under salgsbesøk til kunder. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 518).
- Utføre midlertidige lagertelling etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 496).
- Lukke lagerperioder etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode](#) (på side 497).
- Rette opp eventuelle avvik i lagerposter ved å foreta lagerkorrigeringer og andre transaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigerer prøvetransaksjoner](#) (på side 514), [Opprette prøvetransaksjoner som er tapt og funnet](#) (se "[Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve](#)" på side 516) og [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 516).
- Avstemme lageret etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prosess for lageravstemming](#) (se "[Fremgangsmåten for å avstemme lageret](#)" på side 502).

Krav for håndtering av prøver

Følgende krav gjelder for administratorer og sluttbrukere:

- **Administratorer.** Før du kan håndtere prøver i Oracle CRM On Demand, må en administrator definere produktene. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer produkter for selskapet, se Innholdshåndtering.
- **Sluttbrukere.** Før sluttbrukerne kan dele ut prøver, må de ha en tilknyttet fordelingspost for prøvene, og de må bekrefte å ha mottatt prøvene. Hvis du vil ha flere opplysninger om fordelinger og bekreftelser, se [Fordelinger](#) (på side 541) og [Bekreftede mottak av prøvelager](#) (se "[Bekreftede mottak av prøvelageret](#)" på side 502).

Før du begynner. Kontroller brukerrollene:

- Hvis du vil utføre alle administratorprosedyrene, må din brukerrolle ha administrative ansvarsområder og omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner, Aktiver prøvekorrigering og (om nødvendig) Signatur.
- Hvis du vil utføre alle sluttbrukerprosedyrene, må din brukerrolle omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Lagerperiode

Bruk sidene for lagerperiode til å opprette, oppdatere og spore lagerperioder. En *lagerperiode* er en definert periode som all bevegelse av prøver eller reklameartikler (prøveleveringer, mottak, overføringer og lagerkorrigeringer) kan spores i. Lagerperioden defineres av administratoren for prøver for kundeselskapet. Den brukes til å organisere salgsstyrken gjennom planlegging og evaluering av målinger.

Administratorer for prøver og selgere utfører alle innledende tellinger, midlertidige sporingstillinger, endelige sporingstillinger og avstemminger i lagerperioden:

- **Innledende telling.** Den innledende tellingen utføres av selgeren ved mottak av et nytt lager. Selgere må foreta lagertelling av alle prøvene de mottar, og bekrefte at artiklene er i deres besittelse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreftede mottak av prøvelageret](#) (på side 502).
- **Midlertidig sporingstilling.** Administratoren for prøver kan når som helst be om en midlertidig sporingstilling. Dette er en forespørsel om lagertelling og tilhørende rapport. En midlertidig sporingstilling blir ofte utført som sporing i et spesialtilfelle der det kan ha forekommet svindel, eller der det ser ut til å være et behandlingsproblem med sporing av lageret. Den fungerer som et kontrollpunkt for administratoren for prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 496).
- **Endelig sporingstilling.** Administratoren for prøver ber om den endelige sporingstillingen. I dette tilfellet nærmer det seg slutten av lagerperioden, og det må gjøres rede for alle prøvene. Selgeren må foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Selgeren kan opprette en sporingsrapport ved å gå til hjemmesiden for lagersporingsrapport og opprette en ny lagersporingsrapport. Selgeren kan også utløse den automatiske opprettelsen av den endelige sporingsrapporten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode](#) (på side 497).
- **Avstemming.** Når den endelige sporingstillingen er fullført, må selgeren avstemme lageret. Når det gjelder denne avstemmingen, blir sporingen av interne prøvetransaksjoner sammenlignet med den endelige lagertellingen. Eventuelle avvik blir logget. Hvis det ikke finnes avvik, er avstemmingen vellykket, og lagerperioden blir merket som avstemt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korriger avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling](#) (på side 518) og [Avstemme en lagerperiode](#) (på side 498).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om lagerperiode, kan det hende at fanen Lagerperiode er ekskludert fra oppsettet ditt.

Typer lagerperioder

Siden avstemming av prøvelager kan forekomme så ofte som én gang i måneden, kan du alltid bruke Oracle CRM On Demand Samples Management til å avstemme når du blir bedt av administratoren for prøver om å gjøre det. Den gir tre typer lagerperioder, slik at du har maksimal fleksibilitet.

Typene lagerperioder er beskrevet i tabellen nedenfor.

Lagerperiode	Beskrivelse
Aktiv	Gjeldende periode. Den har ingen sluttdato og er ikke avstemt. Du kan registrere alle typer prøvetransaksjoner, blant annet legge til nye produkter. Lagertellinger korrigeres tilsvarende.
Inaktiv	En tidligere periode som ikke er avstemt. Den har en sluttdato, men er ikke avstemt ennå. Du kan registrere alle typer prøvetransaksjoner, unntatt nye produkter på lageret. Lagertellingene påvirkes tilsvarende. Standardkonfigurasjonen for Oracle CRM On Demand gir én inaktiv periode.
Avstemt	En tidligere, inaktiv periode. Den har en sluttdato og er avstemt. Du kan ikke utføre transaksjoner i denne låste lagerperioden.

Standardkonfigurasjonen i Oracle CRM On Demand for håndtering av prøver gir tre ikke avstemte perioder: én aktiv periode og to inaktive perioder. Du kan ha flere avstemte lagerperioder, men du kan bare ha én aktiv lagerperiode åpen om gangen.

Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode

Hjemmesiden for lagerperiode er startpunktet for håndtering av lagerperioder. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for lagerperiode. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med lagerperioder, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Opprette en lagerperiode

Det er bare administratoren for prøver for selskapet som kan opprette en lagerperiode. Selgere kan ikke opprette lagerperioder. Administratoren for prøver oppretter den innledende lagerperioden for hver selger som bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette lagerperioder for brukere og [Opprette poster](#) (på side 40).

Arbeide med lister for lagerperioder

Området Liste for lagerperiode inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Standardlistene for lagerperioder er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for lagerperiode	Filtre
Alle lagerperioder	Alle lagerperiodene du kan vise, uavhengig av hvem som eier lagerperioden.
Nylig endrede lagerperioder	Alle lagerperiodene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige lagerperioder

Området Nylig endrede lagerperioder inneholder de nyligst endrede lagerperiodene.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for lagerperiode

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for lagerperiode:

- Nylig opprettede lagerperioder
- Nylig endrede lagerperioder
- Mine nylig opprettede lagerperioder
- Mine nylig endrede lagerperioder
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for lagerperiode.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for lagerperiode

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for lagerperiode.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for lagerperiode for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 490)
- [Felt for lagerperiode](#) (på side 499)
- [Håndtere lagerperioder](#) (på side 493)

Håndtere lagerperioder

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere lagerperioder, se følgende:

- [Legge til prøvelager i en lagerperiode](#) (på side 494)
- [Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode](#) (på side 494)
- [Legge til bøker i en lagerperiode](#) (på side 495)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode](#) (på side 496)
- [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 496)
- [Lukke en lagerperiode](#) (på side 497)
- [Avstemme en lagerperiode](#) (på side 498)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 490)
- [Felt for lagerperiode](#) (på side 499)

- [Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode](#) (på side 491)

Legge til prøvelager i en lagerperiode

Administratorer for prøver bruker siden Rediger prøvelager til å legge til en linjeartikkel for prøvelager i en lagerperiode for en selger, eller til å oppdatere detaljer for en eksisterende linjeartikkel for prøvelager. Siden Rediger prøvelager inneholder det fullstendige settet med felt for prøvelager.

Selgere kan ikke legge til eller slette linjeartikler for prøvelager i en lagerperiode. Men når de foretar midlertidige og endelige sporingstillinger, må de redigere feltet Lagertelling i linjeartikkelen for prøvelager i en lagerperiode. Hvis du vil ha flere opplysninger om sporingstillinger, se [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 496) og [Lukke en lagerperiode](#) (på side 497).

Før du begynner. Hvis du vil legge til linjeartikler for prøvelager i en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik legger du til en linjeartikkel for prøvelager i en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Prøvelager på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger prøvelager. Klikk deretter på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvelager](#) (på side 503).

MERKNAD: Denne fremgangsmåten er aktuell hvis du legger til få produkter. Hvis du skal legge til flere lagerposter, anbefales det at du oppretter en importfil (som inneholder de aktuelle lagerpostene) og deretter ber selskapsadministratoren om å laste dataene til lagerperioden.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager](#) (på side 500)
- [Håndtere prøvelager](#) (på side 500)
- [Felt for prøvelager](#) (på side 503)

Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en linjeartikkel for prøvetransaksjon i en lagerperiode, eller til å oppdatere detaljer for en eksisterende linjeartikkel for prøvetransaksjon. Siden Rediger prøvetransaksjon inneholder det fullstendige settet med felt for en prøvetransaksjon.

Før du begynner. Hvis du vil legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik legger du til en prøvetransaksjon i en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Prøvetransaksjon på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger prøvetransaksjon. Klikk på Lagre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 534).

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner:

- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 508)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon](#) (på side 508)
- [Håndtere prøvetransaksjoner](#) (på side 510)
- [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 534)

Legge til bøker i en lagerperiode

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å legge til bøker i den aktive lagerperioden. Når du legger til en bok i den aktive lagerperioden, kan du deretter endre eller fjerne boken. Denne fremgangsmåten forutsetter at boken vises som et relatert element på detaljsiden for lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser relaterte elementer, se Tilpasse oppsett for relaterte elementer.

Slik legger du til en bok i en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Legg til under Bøker på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Bruk bokvelgeren til å velge boken du vil legge til i lagerperioden, og klikk på OK.
Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se Bokhåndtering.

- 4 Lukk om nødvendig lagerperioden ved å klikke på knappen Lukk.

Når en lagerperiode lukkes, genereres en lagersporingsrapport, og en ny lagerperiode opprettes. Alle prøvelager- og bokopplysninger som er knyttet til den lukkede lagerperioden, kopieres til den nye lagerperioden og lagersporingsrapporten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode](#) (på side 497).

Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode

Bruk siden Rediger lagersporingsrapport til å opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende lagersporingsrapport. Siden Rediger lagersporingsrapport inneholder det fullstendige settet med felt for en lagersporingsrapport.

Før du begynner. Hvis du vil opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik oppretter du en lagersporingsrapport for en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Lagersporingsrapporter på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger lagersporingsrapport, og klikk på Lagre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for lagersporingsrapport](#) (på side 505).
Når du har opprettet en lagersporingsrapport, kan du ikke endre den. Hvis du oppdager en feil i en generert lagersporingsrapport, må du først foreta en lagerkorrigering for å rette feilen, og deretter generere en ny lagersporingsrapport etter at lagerkorrigeringen er behandlet.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport](#) (på side 504)
- [Håndtere lagersporingsrapporter](#) (på side 505)
- [Felt for lagersporingsrapport](#) (på side 505)

Be om en midlertidig lagertelling

Når selgere er tilbake på kontoret, må de vanligvis foreta en lagertelling. De ber om en midlertidig lagertelling, slik at de kan spore lageret for prøver og sende opplysningene til administratoren for prøver. Administratoren for prøver utsteder vanligvis et behov for en fysisk sporing av lager. Den midlertidige sporingen er basert på bedriftsmessige retningslinjer. En midlertidig sporingstelling blir ofte utført som sporing i et spesialtilfelle der det kan ha forekommet svindel, eller der det ser ut til å være et behandlingsproblem med sporing av lageret. Den fungerer som et kontrollpunkt for administratoren for prøver.

Du kan foreta lagertelling når som helst i en aktiv lagerperiode som ikke er avstemt. Det tas bare hensyn til aktive lagerperioder når du ber om en midlertidig lagertelling.

Før du begynner. For at du skal kunne be om en midlertidig lagertelling, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik ber du om en midlertidig lagertelling

- 1** Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten som du vil foreta en sporing av.
- 2** Angi en verdi i feltet Lagertelling for hver linjeartikkel for prøvelager.
Verdien du angir i feltet Lagertelling, må svare til de fysiske mengdene du har av hvert produkt på lageret.
- 3** Klikk på Midlertidig telling.
Deretter skjer det følgende:
 - Verdien i feltet Siste lagertelling endres for å gjenspeile verdien for fysisk mengde forut for den gjeldende verdien for fysisk mengde. Dermed kan du validere og sammenligne den gamle lagertellingen med den nye.
 - Det blir opprettet en ny lagersporingsrapport der alle linjeartiklene kopieres fra gjeldende lager.
 - Den gjeldende lagerperioden forblir åpen.

MERKNAD: Knappen Midlertidig telling aktiveres bare for aktive lagerperioder.

Lukke en lagerperiode

Når en lagerperiode lukkes, må selgeren foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Selgeren sender endelig sporingstelling (enten etter produkt eller partinummer) ved å lukke lagerperioden. Når du lukker en lagerperiode, utløser du opprettelsen av en lagersporingsrapport. Du kan bare lukke aktive lagerperioder.

Å lukke en lagerperiode er også et viktig trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 502).

Før du begynner. Hvis du vil lukke en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik lukker du en lagerperiode

- 1** Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten du vil lukke.
- 2** Angi en verdi i feltet Lagertelling for hver linjeartikkel for prøvelager.
Verdien du angir i feltet Lagertelling, må svare til den fysiske mengden du har av hvert produkt på lageret.
- 3** Klikk på Lukk.
Når du klikker på Lukk, skjer følgende:
 - Lagerperioden som du åpnet i trinn én, lukkes ved at det blir tilordnet en sluttdato for lagerperiode, og det opprettes en ny lagerperiode som inneholder alle postene som var i den gamle lagerperioden.
 - Verdiene i feltet Lagertelling (i prøvelagerpostene) i den gamle lagerperioden kopieres til feltet Innledende beholdning (i de tilsvarende prøvelagerpostene) i den nye lagerperioden.

- Alle prøver som ikke er utløpt, blir kopiert fra den gamle lagerperioden til den nye.
- Alle utløpte prøver med en mengde som er større enn null, blir kopiert fra den gamle lagerperioden til den nye.
- Alle bokopplysninger som er knyttet til den gamle lagerperioden, kopieres til den nye lagerperioden.
- En lagersporingsrapport opprettes. Alle prøvelager- og bokopplysninger som er knyttet til den gamle lagerperioden, kopieres til den nye lagersporingsrapporten.

MERKNAD: Når du klikker på knappen Lukk, vises en feilmelding hvis statusen for lagerperioden ikke er aktiv, eller hvis feltet Lagertelling er tomt i en prøvelagerpost.

- 4 Gå tilbake til siden Liste for lagerperiode, og åpne samme lagerperiodepost som du åpnet i trinn én.

Merk at det er opprettet en underordnet lagersporingsrapport for den lukkede lagerperioden. Lagersporingsrapporten inneholder et stillbilde av lagerpostene og endelig lagertelling når lagerperioden lukkes. Lagersporingsrapporten og de tilhørende postene låses, kan ikke endres og beholdes som historisk sporing for administratoren for prøver.

Avstemme en lagerperiode

Selgere må avstemme prøvene minst én gang i året. Du kan starte avstemminger på ulike tidspunkt i året, men bare i lagerperioder som er lukket. Alle transaksjoner som er knyttet til en lagerperiode, må være fullført før lagerperioden kan avstemmes fullstendig.

Å avstemme en lagerperiode er siste trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 502).

Før du begynner. Hvis du vil avstemme en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik avstemmer du en lagerperiode

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten du vil avstemme.

Lagerperioden du åpner, må være lukket. Du kan bare avstemme en periode hvis det ikke er noen differanse mellom lagertellingen og mengden som beregnes av Oracle CRM On Demand, og hvis det ikke er noen ventende transaksjoner i lagerperioden.

- 2 Klikk på Avstem.

Det vises en feilmelding hvis en av de følgende betingelsene er sanne:

- Transaksjoner med statusen Pågår er knyttet til lagerperioden.
- Tidligere lagerperioder er fortsatt åpne.
- Avviket er ikke innenfor en akseptabel grense. Avviket er satt til null for øyeblikket.

- 3 Gå tilbake til siden Liste for lagerperiode, og åpne samme lagerperiodepost som du åpnet i trinn én. Hvis avstemmingen er vellykket, velges flagget Avstemt.

MERKNAD: Sluttbrukere må opprette overføringstransaksjoner for alle prøver som overføres til en annen representant eller returneres til hovedkontoret i perioden før avstemmingen. Dessuten må mobile brukere synkronisere den lokale databasen med tjenerdatabasen før de sender en lagertelling. Denne synkroniseringen

er viktig hvis de registrerer prøver som er mottatt i en tidligere periode eller en periode som ikke er aktiv ennå.

Felt for lagerperiode

Bruk siden Rediger lagerperiode til å legge til en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende lagerperiode. Siden Rediger lagerperiode inneholder det fullstendige settet med felt for en lagerperiode.

TIPS: Du kan også redigere lagerperioder på listesiden for lagerperiode og detaljsiden for lagerperiode. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for lagerperiode. De fleste av disse feltene er bare skrivebeskyttede for selgere, men kan redigeres av administratorer for prøver. Feltet Aktiv og feltet Avstemt angis automatisk av Oracle CRM On Demand i henhold til om en lagerperiode er fullført eller avstemt eller ingen av delene.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for lagerperioden.
Sluttdato	Sluttdatoen for lagerperioden.
Aktiv	<p>Denne avmerkingsboksen blir automatisk avmerket av Oracle CRM On Demand og angir om lagerperioden er aktiv eller lukket.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis den er avmerket, er lagerperioden aktiv. Alle gjeldende leverte prøver og reklameartikler bruker denne aktive lagerperioden til behandling. ■ Hvis den ikke er avmerket, er lagerperioden fullført eller lukket og er inaktiv. <p>Hvis du vil ha flere opplysninger, se Lukke en lagerperiode (på side 497).</p>
Eier	Eieren av lagerperioden.
Opprettet	Opprettelsesdatoen og brukeren som opprettet lagerperioden.
Endret	Opprettelsesdatoen og brukeren som sist endret lagerperioden.
Avstemt	<p>Denne avmerkingsboksen blir automatisk avmerket av Oracle CRM On Demand. Den angir om avstemmingen er vellykket for lagerperioden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis den er avmerket, er lagerperioden fullstendig avstemt uten avvik. Den er også inaktiv og låst. ■ Hvis den ikke er avmerket, er ikke lagerperioden avstemt. <p>Hvis du vil ha flere opplysninger, se Avstemme en lagerperiode (på side 498).</p>

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 490)
- [Håndtere lagerperioder](#) (på side 493)
- [Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode](#) (på side 491)

Prøvelager

Bruk sidene for prøvelager til å opprette, oppdatere og spore prøvelagerposter.

En *prøvelagerpost* inneholder opplysninger for selgeren om produktet som er kategorisert som kvalifisert for prøvelevering. Administratoren for prøver godkjenner produktet og tilordner en mengde til selgeren. Selgeren kan beholde prøven til hun kan distribuere den til en validert lege eller klinikk eller et validert sykehus. En prøvelagerpost kan defineres på produktnivået eller prøvepartinivået. I fordelingsposten for produktprøven er det regler om mengden som kan distribueres til en gitt kontaktperson. Fordelingsposten og prøvelagerposten brukes til å spore salgsbesøk og levering av prøver eller reklameartikler.

Om sporing for prøvelagerposter

Når administratoren for prøver sender prøveforsendelser til sluttbrukere i felten, må selgeren bekrefte mottak av prøvelageret. Selgeren må fysisk motta prøvelageret, telle det og bekrefte mengden. Denne fremgangsmåten danner startpunktet for sporingen av prøvelageret og resulterer til slutt i det avstemte lageret på slutten av lagerperioden.

Det kan hende at selgeren i løpet av en lagerperiode mottar forespørsler fra administratoren for prøver om å foreta sporinger av et lager. Deretter bruker selgeren prøvelagerpostene til å generere en lagersporingsrapport. Når en lagerperiode slutter, blir det foretatt en lagertelling, og lageret ajourføres i prøvelagerposten. Det gjenstående lageret kopieres til den nye lagerperioden. Når lagerperioden blir avstemt, bekrefter dette at lageret samsvarer med beregningene som genereres ved å behandle transaksjonspostene for produktene. Alle poster må samsvare før lagerperioden vurderes som *avstemt*.

Håndtere prøvelager

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøvelager, se følgende:

- [Beregne antall hittil for prøvelageret](#) (på side 501)
- [Bekreft mottak av prøvelageret](#) (på side 502)
- [Fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 502)
- [Legge til prøvelager i en lagerperiode](#) (på side 494)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)

- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager](#) (på side 500)
- [Felt for prøvelager](#) (på side 503)

Beregne antall hittil for prøvelageret

I begynnelsen av en lagerperiode kan en selger ha *mengden n av produkt x* . Selgeren foretar ulike transaksjonsoppgaver (for eksempel overføringer inn, overføringer ut, prøveleveringer, korrigeringer og bekreftelser) i løpet av lagerperioden. Etter hvert som hver transaksjonsoppgave blir startet og fullført, oppdaterer Oracle CRM On Demand antall hittil for produkt x .

Oracle CRM On Demand holder rede på gjeldende antall for alle produkter ved å beregne den *representative lagerbeholdningen* basert på prøvetransaksjonsaktiviteten. Oracle CRM On Demand beregner den representative lagerbeholdningen ved å ta mengden av produkt x i begynnelsen av hver lagerperiode og deretter gjøre følgende:

- Legge til bekreftelser for forsendelse
- Legge til prøvetransaksjoner av typen Overfør inn
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Overfør ut
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Utbetaling (en prøvetransaksjon for levering)
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Retur
- Legge til eller trekke fra prøvetransaksjoner i henhold til typen Lagerkorrigering og verdien i mengdefeltet. Negative tall godtas for å angi tap, tyveri eller menneskelig feil.

Før du begynner. Hvis du vil vise antall hittil for prøvelageret, må feltet Systemtelling vises på siden Detaljer om prøvelager og siden Rediger prøvelager. Feltet Systemtelling vises ikke som standard, så du må kontakte administratoren for prøver hvis du vil konfigurere feltinnstillingene for prøvelagersidene. Hvis du vil ha flere opplysninger om felthåndtering, se Siden Applikasjonstilpasning for posttype.

Slik viser du mengden for siste lagertelling

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Gå til området Prøvelager på siden Detaljer om lagerperiode.

Verdien i feltet Siste lagertelling inneholder mengden på lager da den siste lagersporingsrapporten ble kjørt, for hver linjeartikkel for prøvelager. Feltet Systemtelling inneholder den innledende mengden som ble overført av hovedkontoret til selgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvelager](#) (på side 503).

Bekreftede mottak av prøvelageret

Når administratoren for prøver sender prøver til sluttbrukere i felten, når sluttbrukere utveksler prøver, eller når sluttbrukere returnerer prøver til hovedkontoret, må mottakeren av transaksjonen bekrefte mottak av prøvelageret. Mottakeren må fysisk motta prøvelageret, telle det og bekrefte mengden. Dette trinnet er startpunktet for sporing av prøvelager og resulterer til slutt i det avstemte prøvelageret på slutten av perioden.

Oracle CRM On Demand Samples Management støtter elektronisk flytting av prøvelager gjennom fremgangsmåten for å [opprette en prøveoverføring](#) (på side 511). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene før det nye lageret kan overføres til mottakerens aktive lagerperiode.

Sluttbrukere kan bekrefte helt eller delvis mottak av et prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende:

- [Bekreftede fullstendig mottak av en prøveoverføring](#) (på side 512)
- [Bekreftede delvis mottak av en prøveoverføring](#) (på side 513)

Før du begynner. Hvis du vil bekrefte mottak av prøvelageret, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

MERKNAD: Når sluttbrukeren bekrefter mottak av prøvelageret og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk.

Fremgangsmåten for å avstemme lageret

Dette emnet handler om hvordan du avstemmer lageret.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Brukerrollen din må omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.
- Oppfyll følgende krav:
 - **Verifiser at tidligere lagerperioder er avstemt.** Brukere må avstemme tidligere lagerperioder i kronologisk rekkefølge. Dette kravet er bare aktuelt hvis konfigurasjonen for et selskap tillater flere inaktive perioder som ikke er avstemte.
 - **Bekreft mottak av lageroverføringer.** Brukere må sende bekreftelser for alle mottatte forsendelser av prøvelager.
 - **Opprett overføringstransaksjoner for overførte prøver.** Brukere må opprette overføringstransaksjoner for alle prøver som er overført til en annen representant eller returnert til hovedkontoret.
 - **Mobile brukere må synkronisere med tjenerdatabasen.** Mobile brukere må synkronisere den lokale databasen med tjenerdatabasen før de sender en lagertelling. Dette kravet er viktig hvis de registrerer prøver de har mottatt i en tidligere periode.

Begrensninger som gjelder ved avstemming av lageret

Legg merke til følgende begrensninger:

- Antallene for overførte og mottatte prøver gjenspeiles ikke i lagertellingene før postene for dem er sendt.
- En lagerperiode kan ikke avstemmes hvis det er avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling. Hvis det finnes et avvik, må det korrigeres før brukeren kan avstemme perioden.

Du avstemmer lageret ved å utføre følgende oppgaver:

- 1 [Lukke en lagerperiode](#) (på side 497)
- 2 [Korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling](#) (på side 518)
- 3 [Avstemme en lagerperiode](#) (på side 498)

Felt for prøvelager

Bruk siden Rediger prøvelager til å legge til en ny prøvelagerpost i en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende prøvelagerpost. Siden Rediger prøvelager inneholder det fullstendige settet med felt for et prøvelager.

TIPS: Du kan også redigere et prøvelager på siden Liste for prøvelager og siden Detaljer om prøvetransaksjon. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøvelager.

Felt	Beskrivelse
Prøve	Produktet som er knyttet til prøvelagerposten. MERKNAD: Når du oppretter en ny prøvelagerpost, kan du bare registrere produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter av kategoritypen Leverte prøver), i dette feltet.
Partinummer	Partinummeret som er knyttet til det valgte prøveproduktet. Dette feltet er valgfritt. MERKNAD: Når du legger til eller oppdaterer en prøvelagerpost, klikker du på oppslagsikonet for å velge et prøveparti. Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti). Hvis du vil ha flere opplysninger om prøvepartier, se Prøvepartier (på side 546) og Felt for prøveparti (se "Prøvepartifelt" på side 549).
Innledende beholdning	Den innledende mengden som mottas fra hovedkontoret i begynnelsen av lagerperioden.
Siste lagertelling	Mengden på lager da den siste lagersporingsrapporten ble kjørt.

Felt	Beskrivelse
Lagertelling	En lagertelling av lagerbeholdningen. Selgeren angir denne verdien. MERKNAD: Dette er det eneste feltet som selgeren kan endre.
Systemtelling	Den innledende mengden som overføres til selgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser antall hittil for prøvelageret, se Beregne antall hittil for prøvelageret (på side 501). MERKNAD: Feltet Systemtelling vises ikke som standard på siden Detaljer om prøvelager og siden Rediger prøvelager, så du må kontakte administratoren for prøver hvis du vil konfigurere feltinnstillingene for prøvelagersidene.
Differanse	Differansen mellom verdien i feltet Lagertelling og verdien i feltet Siste lagertelling. Dette feltet fylles ut automatisk når en lagerperiode lukkes. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Lukke en lagerperiode (på side 497).
Partinummer: Utløpsdato	Utløpsdatoen som er angitt for prøven. Denne datoen er relevant hvis du bruker et prøveparti til å spore prøvelagerposter.
Partinummer: Avslutningsdato	En beregnet dato for når prøven utløper. Formelen for beregning av avslutningsdatoen for partinummer er som følger: Utløpsdato minus antall korte dager er lik avslutningsdatoen.
Opprettet	Opprettelsesdatoen, tidsstemplet og brukeren som opprettet prøvelagerposten.
Endret	Opprettelsesdatoen, tidsstemplet og brukeren som sist endret lagerperiodeposten.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelagre:

- [Prøvelager](#) (på side 500)
- [Håndtere prøvelager](#) (på side 500)
- [Legge til prøvelager i en lagerperiode](#) (på side 494)

Lagersporingsrapport

Bruk sidene for lagersporingsrapport til å opprette og spore lagersporingsrapporter.

En *lagersporingsrapport* genereres av Oracle CRM On Demand når en selger oppretter en midlertidig eller endelig sporingstelling for lagerperioden. Administratorer og selgere kan vise tidligere sendte lagertellinger (midlertidige og endelige lukkeperioder) på siden Liste for lagersporingsrapport.

Lagersporingsrapporten er et nyttig verktøy som samsvarsadministratorer for prøver kan bruke til å kontrollere at prøver distribueres riktig av enkeltselgere. Samsvarsadministratorer kan bruke

lagersporingsrapporter til å oppfylle bestemte forskriftsmessige krav i løpet av året. Når lagersporingsrapporten er opprettet, kan du ikke endre den.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om lagersporingsrapport, kan det hende at fanen Lagersporingsrapport er ekskludert fra oppsettet ditt.

Håndtere lagersporingsrapporter

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere lagersporingsrapporter, se følgende:

- [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 496). En midlertidig sporingstelling er en forespørsel om å telle lageret og generere en lagersporingsrapport.
- [Lukke en lagerperiode](#) (på side 497). Sluttbrukere må foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Opprettelsen av den endelige lagersporingsrapporten utløses automatisk når en lagerperiode lukkes.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Knytte filer til poster via vedleggsfelt](#) (på side 110)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport](#) (på side 504)
- [Felt for lagersporingsrapport](#) (på side 505)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode](#) (på side 496)

Felt for lagersporingsrapport

Bruk siden Liste for lagersporingsrapport til å vise poster for lagersporingsrapport. Når en lagersporingsrapport er opprettet eller generert, kan du ikke endre den.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for lagersporingsrapporter.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om lagersporingsrapport	
Type	<p>Typen lagersporingsrapport, som kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lukk lagertelling. Denne typen lagersporingsrapport brukes til å lukke en lagerperiode ved å foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve. Du kan bare lukke aktive lagerperioder (hvis du vil ha flere opplysninger, se Lukke en lagerperiode (på side 497)). ■ Midlertidig lagertelling. Denne typen lagersporingsrapport brukes til å foreta lagertelling når som helst i løpet av den aktive lagerperioden som ikke er avstemt. Det tas bare hensyn til aktive lagerperioder når du ber om en midlertidig lagertelling (hvis du vil ha flere opplysninger, se Be om en midlertidig lagertelling (på side 496)).
Status	<p>Statusen for lagersporingsrapporten angir statusen for posten, og kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pågår. Den innledende statusen for en lagersporingsrapport. ■ Sendt. Lagersporingsrapporten er vurdert av selgeren og sendt til vedkommendes leder for godkjenning. ■ Avvist. Lagersporingsrapporten ble vurdert av selgerens leder og er avvist på grunn av at den er ufullstendig eller unøyaktig. ■ Godkjent. Lagersporingsrapporten ble vurdert av selgerens leder og er godkjent som en gyldig redegjørelse for lageret. ■ Annullert. Lagersporingsrapporten fulgte ikke godkjenningsprosessen og ble annullert.
Årsak	<p>Årsaken til at lagersporingsrapporten er nødvendig, som kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Årlig. Velg dette alternativet hvis du genererer en standard midlertidig lagertelling for det siste året. ■ Årlig - lukk. Velg dette alternativet hvis du genererer standard avsluttende lagertelling for året. ■ For årsak. Velg dette alternativet hvis du genererer en ad hoc midlertidig lagertelling etter forespørsel fra administratoren for prøver. ■ For årsak - lukk. Velg dette alternativet hvis administratoren for prøver ber om at du genererer en avsluttende lagertelling utenfor den forventede lagerperioden. ■ Spesielt - midlertidig Velg dette alternativet hvis administratoren for prøver ber om at du genererer en ad hoc lagersporingsrapport.

Felt	Beskrivelse
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ukentlig - midlertidig. Velg dette alternativet hvis du genererer en midlertidig lagertelling for den siste uken. ■ Månedlig - midlertidig. Velg dette alternativet hvis du genererer en midlertidig lagertelling for den siste måneden. ■ Avslutning - lukk. Velg dette alternativet hvis samarbeidet med selgeren er avsluttet og en annen part foretar gjenstående lagertelling.
Kommentarer	Tilleggs kommentarer om lagersporingsrapporten.
Rapporteringsdato	Datoen rapporten ble generert.
Fullføringsdato	Dato for endelig godkjenning av rapporten.
Vedlegg	<p>Hvis dette feltet vises på siden, kan du knytte en fil til lagersporingsrapporten. I utgangspunktet vises et bindersikon i feltet på postredigeringssiden.</p>  <p>Du kan knytte en fil til lagersporingsrapporten ved å klikke på bindersikonet på postredigeringssiden og deretter velge filen du vil laste.</p> <p>Når filen er lastet og posten er lagret, inneholder feltet Vedlegg på postdetaljsiden navnet og størrelsen på vedleggsfilen. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen.</p> <p>Du kan bare knytte én fil til hver lagersporingsrapportpost.</p> <p>Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster via feltet Vedlegg, og opplysninger om begrensninger på filstørrelser og filtyper, se Knytte filer til poster via vedleggsfelt (på side 110).</p>
Nøkkelopplysninger om lagerperiode	
Lagerperiode	Lagerperioden som sporingsrapporten er knyttet til.
Eier	Selgeren som kjører lagersporingsrapporten og eier lagerpostene.
Opprettet	Brukeren, datoen og tidsstempelen da rapporten ble generert.
Endret	Brukeren, datoen og tidsstempelen da rapporten ble godkjent eller avvist.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport](#) (på side 504)
- [Håndtere lagersporingsrapporter](#) (på side 505)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode](#) (på side 496)

Prøvetransaksjoner

Bruk prøvetransaksjonssidene til å opprette, oppdatere og spore prøvetransaksjoner og tilknyttede transaksjonsartikler for prøver.

En *prøvetransaksjon* er en post for en prøveoverføring, et prøvemottak, en prøveutlevering eller en lagerkorrigering. Hver prøvetransaksjonspost får tildelt en unik identifikator for sporingsformål i Oracle CRM On Demand. Du kan opprette en prøvetransaksjon slik at all bevegelse av prøver og reklameartikler kan innberettes og avstemmes på slutten av en lagerperiode, og slik at en løpende telling av lagerprodukter kan ajourføres i løpet av en lagerperiode. Hver prøvetransaksjonspost representerer en enkelttransaksjon som kan bestå av én eller flere linjeartikkeloppføringer (transaksjonsartikler). Transaksjonene knyttes til den aktuelle lagerperioden på grunnlag av transaksjonsdatoen. Alle aktiviteter for utlevering av prøver og reklameartikler genererer en utbetalingstransaksjon (prøveutleveringstransaksjon). Når lagerartikler overføres til og fra hovedkontoret og selgerne genereres to transaksjonsposter:

- Én post for *overføring ut* fra avsenderentiteten
- Én post for *overføring inn* til entiteten som mottar prøven

Selgerne eller hovedkontoret kan opprette korrigeringstransaksjoner for å rette opp lageravvik som skyldes tap, tyveri, returer, tilganger eller menneskelig svikt. Når prøvetransaksjoner har statusen Sendt, kan det ikke gjøres endringer i transaksjonsopplysningene. Hvis en endring må gjøres, må du generere en ny transaksjonskorrigering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore prøvetransaksjonsopplysninger, er kanskje fanen Prøvetransaksjon utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon

Hjemmesiden for prøvetransaksjon er startpunktet for all håndtering av prøvetransaksjoner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for prøvetransaksjon. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med prøvetransaksjoner, må du ha en brukerrolle som omfatter rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Opprette en prøvetransaksjon

Du kan opprette en ny prøvetransaksjon ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede prøvetransaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 534).

Du kan opprette følgende typer prøvetransaksjoner:

- **Sendte transaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 511).

■ **Korrigeringstransaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigerer prøvetransaksjoner](#) (på side 514).

■ **Tapte og funnede transaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette prøvetransaksjoner som er tapt og funnet](#) (se "Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve" på side 516).

Du kan ikke opprette følgende typer prøvetransaksjoner, ettersom disse genereres automatisk i Oracle CRM On Demand når selgerne deler ut prøver under salgsbesøk:

■ **Utbetalingstransaksjoner.** Du kan vise utbetalingstransaksjoner. Hvis det må gjøres endringer i en utbetalingstransaksjon, må du opprette en ny lagerkorrigeringstransaksjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 516).

■ **Mottatte transaksjoner.** Sluttbrukerne må bekrefte mottak av prøver. Hvis en selger mottar en prøvemengde som er forskjellig fra mengden som ble sendt til vedkommende, må det opprettes en lagerkorrigeringstransaksjon for å rette opp avviket. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreft mottak av prøvelageret](#) (på side 502).

Arbeide med prøvetransaksjonslister

Området for prøvetransaksjonslister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for prøvetransaksjoner.

Prøvetransaksjonsliste	Filtre
Alle prøvetransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner som er synlige for deg, uansett hvem som eier prøvetransaksjonen.
Korrigeringstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Lagerkorrigering.
Utbetalingstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Utbetaling.
Avvikstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har statusen Behandlet med avvik.
Tapte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Lagerkorrigering og årsaken Tapt.
Mottatte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Overfør inn.
Nylig endrede prøvetransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Sendte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Overfør ut.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede prøvetransaksjoner

Området [Nylig endrede prøvetransaksjoner](#) inneholder de seneste prøvetransaksjonene som er endret. Klikk på koblingen [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for prøvetransaksjon

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for prøvetransaksjon:

- [Nylig opprettede prøvetransaksjoner](#)
- [Nylig endrede prøvetransaksjoner](#)
- [Mine nylig opprettede prøvetransaksjoner](#)
- [Mine nylig endrede prøvetransaksjoner](#)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøvetransaksjon

- 1 Klikk på [Rediger oppsett](#) på hjemmesiden for prøvetransaksjon.
- 2 Klikk på pilene på siden [Hjemmesideoppsett for prøvetransaksjon](#) for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på [Lagre](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner i følgende emner:

- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 508)
- [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 534)
- [Håndtere prøvetransaksjoner](#) (på side 510)

Håndtere prøvetransaksjoner

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøvetransaksjoner, se følgende:

- [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 511)
- [Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring](#) (på side 512)

- [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring](#) (på side 513)
- [Korrigerer prøvetransaksjoner](#) (på side 514)
- [Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve](#) (på side 516)
- [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 516)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 517)
- [Korrigerer avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling](#) (på side 518)
- [Leverer prøver under et salgsbesøk](#) (på side 518)
- [Kontrollere elektroniske signaturer](#) (på side 530)
- [Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver](#) (på side 533)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Knytte filer til poster via vedleggsfelt](#) (på side 110)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 508)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon](#) (på side 508)
- [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 534)
- [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 538)

Opprette en prøveoverføring

En *prøveoverføring* er en sendt transaksjon av typen Overfør ut eller Returner. Du oppretter en prøveoverføring når produktprøver blir utvekslet i selskapet. Denne fremgangsmåten kan brukes av følgende personer:

- En administrator for prøver som skal sende forsendelser til sluttbrukere i felten
- Sluttbrukere som skal utveksle prøver med hverandre
- Sluttbrukere som skal returnere prøver til hovedkontoret

Når en prøveoverføring er sendt i Oracle CRM On Demand, får mottakeren en prøveoverføring av typen Overfør inn. Når mottakeren har bekreftet mottak av transaksjonen, blir det nye lageret registrert i lagertellingen, og antall lagerartikler i avsenderens lagerposter reduseres.

Før du begynner. Hvis du vil opprette en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik oppretter du en post av typen Overfør ut eller Returner

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Angi Overfør ut eller Returner for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon:
 - **Overfør ut.** Angir at du overfører prøver til en annen bruker.
 - **Returner.** Angir at du returnerer prøver til hovedkontoret. Prøver returneres vanligvis fordi de har utløpt eller er skadede produkter som må tilintetgjøres.
- 3 Sett statusen til Pågå.
- 4 Skriv inn navnet på personen som skal motta prøven, i feltet Overfør til.
- 5 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov (se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "[Prøvetransaksjonsfelt](#)" på side 534) hvis du vil ha flere opplysninger), og klikk deretter på Lagre.
- 6 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, som beskrevet i [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 517).
- 7 Legg til eller endre bøker som er knyttet til posten, etter behov.
- 8 Klikk på Send.

Hvis det ikke oppstår feil, endres statusen for denne nye transaksjonsposten for overføring ut eller retur til I transitt, og Oracle CRM On Demand oppretter automatisk en ny transaksjonspost for mottaker der transaksjonstypen er Overfør inn og statusen er I transitt.

Bokopplysninger som er knyttet til overfør ut- eller returtransaksjonen, kopieres til den nye mottakertransaksjonen.

Den nye posten for mottatt transaksjon arver alle linjeartikler av typen transaksjonsartikkel fra transaksjonsposten for overføring ut eller retur.

Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring

Oracle CRM On Demand støtter elektronisk flytting av prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 511). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene før det nye lageret kan overføres til mottakerens aktive lagerperiode.

Sluttbrukere kan bekrefte fullstendig mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor, eller delvis mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring](#) (på side 513).

Når sluttbrukeren bekrefter mottak av en prøveoverføring og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk.

Før du begynner. Hvis du vil bekrefte mottak av en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik bekrefter du fullstendig mottak av en prøveoverføring

- 1** Klikk på Mottatte transaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2** Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne transaksjonen du vil bekrefte. Transaksjonen du åpner, må være av typen Overfør inn og ha statusen I transitt.
- 3** Se gjennom detaljene for transaksjonen, og angi verdier i feltene Mottatt mengde under Transaksjonsartikler for å gjenspeile mengden prøveprodukter du har mottatt. Feltet Sendt mengde inneholder mengden artikler som er sendt, og er et skrivebeskyttet felt.
- 4** Klikk på Bekreft.

Hvis det ikke er noen differanse mellom mottatt og sendt mengde, endres statusen for transaksjonen til Behandlet, og du har bekreftet fullstendig mottak av prøveoverføringen.

Hvis det er en differanse mellom mottatt og sendt mengde, kan du enten lukke transaksjonen med et avvik eller holde transaksjonen åpen med statusen Delvis mottatt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring](#) (på side 513).

MERKNAD: Mengden prøver som er overført, vises ikke i lagertellingene for sluttbrukerne før de bekrefter mottak av prøvene.

Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring

Oracle CRM On Demand støtter elektronisk flytting av prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 511). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene før det nye lageret kan overføres til mottakerens aktive lagerperiode.

Sluttbrukere kan bekrefte fullstendig mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i [Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring](#) (på side 512), eller delvis mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor.

Når sluttbrukeren bekrefter mottak av en prøveoverføring og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk.

Før du begynner. Hvis du vil bekrefte mottak av en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik bekrefter du delvis mottak av en prøveoverføring

- 1** Klikk på Mottatte transaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2** Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne transaksjonen du vil bekrefte.
Transaksjonen du åpner, må være av typen Overfør inn og ha statusen I transitt.
- 3** Se gjennom detaljene for transaksjonen, og angi verdier i feltene Mottatt mengde under Transaksjonsartikler for å gjenspeile mengden prøveprodukter du har mottatt.
Feltet Sendt mengde inneholder mengden artikler som er sendt, og er et skrivebeskyttet felt.
- 4** Klikk på Bekreft.
Hvis det er en differanse mellom mottatt og sendt mengde, vises en feilmelding som angir at det er en differanse mellom overføringsmengdene.
- 5** Gjør ett av følgende:
 - Klikk på OK for å lukke transaksjonen med et avvik.
I dette tilfellet blir en avvikstransaksjon automatisk generert av Oracle CRM On Demand med statusen Behandlet med avvik.
 - Klikk på Avbryt hvis du vil holde transaksjonen åpen med statusen Delvis mottatt.
Hvis det ikke er noen differanse mellom mottatt og sendt mengde, endres statusen for transaksjonen til Behandlet, og du har bekreftet fullstendig mottak av prøveoverføringen.

MERKNAD: Mengden prøver som er overført, vises ikke i lagertellingene for sluttbrukerne før de bekrefter mottak av prøvene.

Korrigere prøvetransaksjoner

Selgere må foreta lagersporing og kontrollere at det blir gjort rede for hver prøve under avstemmingen. Administratorer for prøver og sluttbrukere kan bruke korrigeringsfunksjonen til å korrigere lagertellingene av prøver ved å korrigere tidligere prøvetransaksjoner (transaksjoner som allerede er behandlet). Vanlige årsaker til at tidligere prøvetransaksjoner korrigeres, er blant annet produkttap, produkttyveri, tellefeil eller dataregistreringsfeil. Du kan legge til produkter eller korrigere mengder for alle typer prøvetransaksjoner (overføring, tapt, stjålet, mottatt, prøvetransaksjon for levering eller utbetaling og så videre). Du bruker korrigeringer til å avstemme opprinnelig mengde fra administratoren for prøver med mengden som finnes når selgeren foretar lagertelling.

Du kan korrigere alle transaksjoner av alle typer som har transaksjonsstatusen Behandlet. Når en eksisterende transaksjon er behandlet, kan du ikke korrigere den på nytt. Du må opprette en ny lagerkorrigeringspost. Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- [Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost](#) (på side 515)
- [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 515)

Før du begynner. Hvis du vil opprette korrigeringer (prøvetransaksjoner av typen Lagerkorrigering), må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost

Du kan korrigere alle transaksjoner av alle typer som har transaksjonsstatusen Behandlet. Når en eksisterende transaksjon er behandlet, kan du ikke korrigere den på nytt. Du må opprette en ny korrigeringspost. Se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 515).

Før du begynner. Hvis du vil korrigere eksisterende lagerkorrigeringsposter, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Slik korrigerer du en eksisterende lagerkorrigeringspost

- 1 Åpne en transaksjon av typen Lagerkorrigering med transaksjonsstatusen Behandlet på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Legg til eller endre bøker som er knyttet til posten, etter behov.
- 3 Klikk på Korriger.

I dette trinnet opprettes en ny transaksjon av typen Lagerkorrigering med statusen Pågårr.

Alle transaksjonslinjeartikler kopieres til den nye posten. Bokopplysninger som er knyttet til den opprinnelige transaksjonen, kopieres til den nye transaksjonen.

- 4 Endre nøkkelopplysningene om transaksjon etter behov.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene i dette området på siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 534).

- 5 Endre transaksjonsartiklene etter behov.

Du kan for eksempel endre mengden for en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, legge til en ny linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel eller slette en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene i dette området på siden, se [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 538).

- 6 Klikk på Send for å sende den nye transaksjonsposten for lagerkorrigering.

Hvis det ikke oppstår feil, endres statusen for den nye lagertransaksjonsposten til Sendt.

Opprette en ny lagerkorrigeringspost

Sluttbrukere og administratorer for prøver må opprette og sende korrigeringstransaksjoner for å kunne korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling. Selgere og administratorer for prøver registrerer endringer i prøvetransaksjonene ved å opprette nye poster for prøvetransaksjon av typen Lagerkorrigering.

Før du begynner. Hvis du vil opprette lagerkorrigeringsposter, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Slik oppretter du en ny lagerkorrigeringspost

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.

- 2 Angi Lagerkorrigering for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon.
- 3 Angi en årsak i feltet Årsak, for eksempel Prøver tapt, Prøver funnet eller Innledende antall.
- 4 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov, og klikk deretter på Lagre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 534).
- 5 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, som beskrevet i [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 517).
- 6 Klikk på Send.

Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve

Selgere kan registrere alle transaksjoner for tapt eller funnet prøve som de oppdager på lageret, ved å opprette nye transaksjonsposter for tapt eller funnet prøve.

Før du begynner. Hvis du vil opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Slik oppretter du en ny transaksjonspost for tapt eller funnet prøve

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Angi Lagerkorrigering for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon.
- 3 Angi en årsak i feltet Årsak, for eksempel Tapt eller Funnet.
- 4 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov, og klikk deretter på Lagre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 534).
- 5 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 517).
- 6 Klikk på Send.

Vise utbetalingstransaksjoner

Sluttbrukere kan ikke opprette utbetalingstransaksjoner (prøveleveringstransaksjoner). Oracle CRM On Demand genererer utbetalingstransaksjoner automatisk når selgere leverer prøver under salgsbesøk.

MERKNAD: Sluttbrukere kan heller ikke opprette mottakstransaksjoner. Oracle CRM On Demand genererer automatisk transaksjoner for overføring inn når selgere returnerer tidligere leverte prøver eller prøver for overføring ut til hovedkontor eller en annen selger.

Før du begynner. Hvis du vil vise utbetalingstransaksjoner, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik viser du utbetalingstransaksjoner

- 1 Klikk på Utbetalingstransaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne utbetalingstransaksjonen du vil vise.
- 3 Se gjennom nøkkelopplysninger om transaksjon, nøkkelopplysninger om kontaktperson og opplysninger om transaksjonsartikler på siden Detaljer om prøvetransaksjon.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "[Prøvetransaksjonsfelt](#)" på side 534).

Sluttbrukere kan ikke oppdatere eller endre opplysninger på denne siden. Hvis eventuelle endringer eller korrigeringer er nødvendige for en utbetalingstransaksjon, må de opprette en ny transaksjon for lagerkorrigering. Se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 515).

MERKNAD: Du kan også vise mottakstransaksjoner på en lignende måte ved å velge det aktuelle alternativet fra listen for prøvetransaksjoner.

Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, eller oppdater detaljene for en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel i en prøvetransaksjon.

Før du begynner. Hvis du vil legge til transaksjonsartikler i prøvetransaksjoner, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik legger du til en transaksjonsartikkel i en prøvetransaksjon

- 1 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.
- 2 Klikk på Ny under Transaksjonsartikler på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger transaksjonsartikkel. Klikk på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 538).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om transaksjonsartikler:

- [Transaksjonsartikler](#) (på side 537)
- [Håndtere transaksjonsartikler](#) (på side 537)

- [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 538)

Korrigerer avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling

Sluttbrukere og administratorer for prøver må opprette og sende korrigeringstransaksjoner for å kunne korrigerer avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling (slik de ble registrert av Oracle CRM On Demand da prøvene ble overført).

Å korrigerer avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling er også et viktig trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 502).

Før du begynner. For at du skal kunne korrigerer avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigerer.

Administratorer for prøver og selgere kan bruke ett av eller alle de følgende valgene til å korrigerer avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling:

- Opprette og sende en transaksjon for prøvekorrigerer med én eller flere linjeartikler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 515).
- Korrigerer linjeartikkelpostene for tidligere registrerte transaksjoner som ennå ikke er sendt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigerer en eksisterende lagerkorrigeringspost](#) (på side 515).

Leverer prøver under et salgsbesøk

Når selgere foretar salgsbesøk, tar de prøver fra lageret og leverer dem til leger, apotekere, klinikker, sykehus og andre aktuelle kontaktpersoner. Selgeren må gjøre det følgende:

- Telle hver prøve som ble levert.
- Verifisere at prøven er aktuell for legen og vedkommendes spesialfelt.
- Innhente autoriserte signaturer for å fullføre transaksjonen.

MERKNAD: Bare produkter av kategoritypen *Leverte prøver*, *Levert reklameartikkel* eller *Detaljer om produkter som oppfyller følgende betingelser*, kan kobles til en besøkspost:

- Produktene er tildelt selgeren.
- Produktene finnes i selgerens lagerbeholdning, i tilfeller med prøver og reklameartikler.
- Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.

Før du begynner. Hvis du skal dele ut prøver, forespørselsprøver og reklameartikler under et salgsbesøk, må brukerrollen din inneha rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik leverer du prøver under et salgsbesøk

- 1 Åpne kontaktpersonen du vil levere prøver til, på hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Klikk på Nytt besøk eller Autobesøk for å legge til en ny linjeartikkel under Besøk på detaljsiden for kontaktperson.

- Når du klikker på Nytt besøk, kommer du til siden Rediger besøk, der du må angi de fleste opplysninger manuelt for den nye besøksposten.

Pass på at du angir Besøk i feltet Type. Ellers får du ikke tilgang til følgende relaterte elementer: Leverte prøver, Reklameartikler, Detaljer om produkter.

- Når du klikker på Autobesøk, kommer du til detaljsiden for besøk, der følgende feltdata fylles ut automatisk for den nye besøksposten.
 - Feltet Status har verdien Planlagt.
 - Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
 - Feltet Type har verdien Besøk.

3 Gjør følgende på siden Rediger besøk eller Detaljer om besøk:

- a Hvis du vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.

- b Registrer eller oppdater opplysninger.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på sidene Rediger besøk og Detaljer om besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140).

4 Lagre posten ved å gjøre ett av følgende:

- Klikk på Lagre på redigeringssiden for besøk.
- Klikk på Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk på detaljsiden for besøk.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lagre opplysninger om besøksdetaljer som en mal](#) (se "[Lagre besøksdetaljopplysninger som en mal](#)" på side 529).

5 Deretter gjør du ett av følgende på detaljsiden for besøk etter behov:

- Legg til linjeposter for produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler eller reklameartikler i den overordnede besøksposten.
- Legg til en linjepost for deltaker i den overordnede besøksposten, og legg deretter til linjeposter for produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler eller reklameartikler i deltakerposten.

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene:

- [Legge til deltakere i besøk](#) (på side 520)
- [Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk](#) (se "[Koble produktdetaljopplysninger til besøksposter](#)" på side 522)
- [Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#) (på side 523)
- [Koble opplysninger om reklameartikler til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#)" på side 525)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøksposter](#)" på side 527)

6 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljopplysningene for behandling.

Hvis du vil ha opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagerspring](#).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om levering av prøver:

- [Håndtere fordeling](#) (på side 543)
- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140)
- Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens
- Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver

Legge til deltakere i besøk

En *deltaker* er en person som er tilstede ved en bestemt anledning for et møte eller en telefonsamtale. Et firmabesøk kan ha flere deltakere, og hver enkelt som deltar, kan ha forskjellige prøver, artikler og aktiviteter som selgeren vil registrere. Hvis selgeren bruker rapportering for aktiviteter på enkeltpersonsnivå, kan vedkommende registrere hvilke prøver eller reklameartikler som ble delt ut, og hvilke produktdetaljer og opplysninger om prøveforespørsler som ble registrert for den enkeltes aktivitet.

En *deltakersamtale* er et enkeltstående besøk som er knyttet til et overordnet firmabesøk. Deltakersamtaler fungerer på samme måte som profesjonelle besøk, bortsett fra at de er koblet til firmabesøk. Deltakersamtaler er separate poster med besøkstypen Deltakersamtale.

Tilgangsprofilinnstillinger for deltakersamtaler

Hvis du vil ha tilgang til og legge til deltakere i et overordnet firma, må innstillingene i tilgangsprofilene være riktige. Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåinnstillingen for posttypen for relaterte opplysninger om deltakersamtale, som gjør det mulig å få tilgang til deltakersamtaler i et overordnet firma. Innstillingen er nødvendig både i standardtilgangsprofilen og eiertilgangsprofilen. Når tilgangsnivået er konfigurert for posttypen for relaterte opplysninger for deltakersamtale, vil deltakersamtaler oppføre seg på samme måte som andre besøk (besøk hos firmaer eller kontaktpersoner) i besøksnettverket. Tillatelse på øverste nivå for deltakersamtaler er imidlertid begrenset til tillatelsen som er definert for den overordnede aktiviteten. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler, se Tilgangsprofilhåndtering og Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler.

Posttype	Posttype for relaterte opplysninger	Tilgangsnivå
Aktivitet	Deltakersamtaler	Vis

MERKNAD: Deltakersamtaler er sekundære underordnede av firma og underordede av firmabesøk (som er en type aktivitet). Tilgang til deltakersamtaler må derfor konfigureres fra området med relaterte opplysninger for posttypen Aktivitet.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du legger til en deltaker til en samtale.

Slik legger du til en deltaker til en samtale

1 Gå til hjemmesiden for firmaer, og velg ønsket firma.

520 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

2 Rull ned til området Samtaler i Firmadetaljer, og åpne firmabesøksposten der du vil legge til en deltaker.

3 Klikk på Ny samtale i området Deltakere på siden Detaljer om besøk.

MERKNAD: Hvis området Deltakere ikke er synlig på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Deltakere i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

4 Gjør ett av følgende på detaljsiden for deltakere:

a Hvis du vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.

b Registrer eller oppdater opplysninger etter behov. Merk imidlertid følgende:

- Verdien i feltet Type besøk, som er skrivebeskyttet, er som standard Deltakersamtale.
- Firmaopplysningene hentes fra firmabesøket.
- Adresseopplysningene hentes fra firmabesøket.
- Du må bruke feltet Primær kontaktperson når du skal velge kontaktpersonen som skal delta på firmabesøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på denne siden, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen. Egendefinerte felt som selskapsadministratoren har definert, lagres i smartbesøksmalen.

5 Klikk på Lagre for å lagre deltakerposten.

6 Angi opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler for denne posttypen på detaljsiden for deltakere, som beskrevet i følgende emner:

- [Koble opplysninger om produktdetaljer til besøk](#) (se "[Koble produktdetaljøpplysninger til besøksposter](#)" på side 522)
- [Koble opplysninger om leverte prøver til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter](#)" på side 523)
- [Koble opplysninger om reklameartikler til besøksposter](#) (se "[Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter](#)" på side 525)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøksposter](#)" på side 527)

7 Når du er ferdig, klikker du på Tilbake for Detaljer om besøk.

På området for deltakere vises deltakerne som nylig er lagt til.

8 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljøpplysningene for behandling.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Send opplysninger om besøksdetaljer for lagersporing](#).

Koble produktdetaljopplysninger til besøksposter

Du kan koble opplysninger om produktdetaljer til besøk på en av følgende måter:

- Ved å legge til produktdetaljopplysninger til et overordnet besøk
- Ved å legge til deltakere til den overordnede besøksposten og deretter legge til produktdetaljopplysningene for hver enkelt deltakerpost

Du legger til deltakere i et overordnet firmabesøk slik at opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler kan spores for hver enkelt person som deltar på møtet.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler produktdetaljopplysninger til en besøkspost.

Slik kobler du produktdetaljopplysninger til en besøkspost

- 1 Rull ned til området Tilgjengelige produkter for detaljutforming eller området Detaljer om produkter på besøksdetaljsiden eller detaljsiden for deltakere.

Hvis du vil ha tilgang til detaljsiden for deltakere, går du området Deltakere på besøksdetaljsiden og åpner ønsket deltakerpost.

MERKNAD: Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- a Legg inn de nødvendige opplysningene i feltene Indikasjon, Prioritet (valgfritt) og Problemer (valgfritt) i området Tilgjengelige produkter for detaljutforming.

Bare produkter av kategoritypen Detaljer om produkter, som er tildelt til selgeren og er aktive på dagens dato, er synlige i listen over tilgjengelige produkter og kan kobles til besøksposten.

- b Klikk på Ny i området Detaljer om produkter, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for produktdetaljer.

MERKNAD: Produktdetaljfelt kopieres til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produktdetaljer	
Produktkategori	(Skrivebeskyttet) Produktkategorien som selskapsadministratoren definerte. Kan for eksempel være ett av følgende: <ul style="list-style-type: none"> ■ Leverte prøver ■ Levert reklameartikkel ■ Detaljer om produkter

Felt	Beskrivelse
Produkt	<p>(Obligatorisk) Navnet på produktet (for eksempel et medisinsk apparat) som er diskutert med kunden eller demonstrert for kunden. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av produkter, se Sette opp selskapsprodukter og Produktfelt (på side 539).</p> <p>MERKNAD: Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel eller Detaljer om produkter som oppfyller følgende betingelser, kan kobles til en besøkspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produktene er tildelt selgeren. ■ Produktene finnes i selgerens lagerbeholdning, i tilfeller med prøver og reklameartikler. ■ Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.
Prioritet	Valgfritt felt som kunden kan bruke.
Indikasjon	(Obligatorisk) Tilstanden som produktet behandler. Noen eksempler er Allergi, Astma, Arytmi og Hjertesvikt. Bruk rullegardinlisten til å velge en indikasjon.
Problemer	Dette er et valgfritt felt som kunden kan bruke. Noen eksempler er Bivirkninger, Virkning, Kostnad kontra standarder og Pris. Bruk rullegardinlisten til å velge et problem.

- 1 Lagre posten.
- 2 Gjenta trinn1–3 hvis du vil legge til flere linjeartikler for produktdetaljer i besøksposten.
- 3 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljøpplysningene for behandling.
Hvis du vil ha opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagersporing](#).

Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter

Du kan koble opplysninger om leverte prøver til besøk på en av følgende måter:

- Ved å legge til opplysninger om leverte prøver til et overordnet besøk
- Ved å legge til deltakere til den overordnede besøksposten og deretter legge til opplysningene om leverte prøver for hver enkelt deltakerpost

Du legger deltakere til et overordnet firmabesøk slik at opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler kan spores for hver enkelt person som deltar på møtet.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler opplysninger om leverte prøver til en besøkspost.

Før du begynner. Hvis du vil levere prøver under et salgsbesøk, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en besøkspost

- 1 Rull ned til området Tilgjengelige prøver for levering eller området Leverte prøver på besøksdetaljsiden eller detaljsiden for deltakere.

Hvis du vil ha tilgang til detaljsiden for deltakere, går du området Deltakere på besøksdetaljsiden og åpner ønsket deltakerpost.

MERKNAD: Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- a Legg inn de nødvendige opplysningene i feltet Mengde i området Tilgjengelige prøver for levering.

Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, som er tildelt til og finnes på selgerens lager, er synlige i listen over tilgjengelige prøver og kan kobles til besøksposten.

- b Klikk på Ny i området Leverte prøver, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for leverte prøver.

MERKNAD: Feltene for leverte prøver kopieres over til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal, bortsett fra partinummeret.

Noen av feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om levert prøve	
Produktkategori	<p>(Skrivebeskyttet) Produktkategorien som produktadministratoren definerer i selskapet. Kan for eksempel være ett av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leverte prøver ■ Levert reklameartikkel ■ Detaljer om produkter
Produkt	<p>(Obligatorisk) Navnet på produktprøven (for eksempel et nytt legemiddel som har kommet på markedet) som er levert til kontaktpersonen. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. Hvis ha opplysninger om oppsett av produkter, se Sette opp selskapsprodukter og Produktfelt (på side 546).</p> <p>MERKNAD: Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel eller Detaljer om produkter som oppfyller følgende betingelser, kan kobles til en besøkspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produktene er tildelt selgeren. ■ Produktene finnes i selgerens lagerbeholdning, i tilfeller med prøver og reklameartikler. ■ Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.
Partinummer	<p>Partinummeret for det valgte prøveproduktet.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet er bare relevant hvis du bruker partinumre til å spore prøver på lageret. Når du legger til eller oppdaterer en prøveleveringspost, kan bare prøvepartier der det er merket av i bok Lager etter parti registreres i dette feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Prøvepartier (på side 546) og Prøvepartifelt (på side 549).</p>
Mengde	Antall prøveartikler som er levert til kontaktpersonen. Mengden må være et tall mellom 1 og 9 999.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du gjør ett av følgende, vises en advarsel: <ul style="list-style-type: none"> ■ Angi en verdi som er høyere enn verdien i feltet Maksimum per besøk. ■ Angi en verdi som er høyere enn eller innenfor 10 % av maksimumsmengden av produkter som er tillatt å dele ut til en kontaktperson i fordelingsperioden.
Maksimum per besøk	(Skrivebeskyttet) Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut ved et besøk.
Maksimum per fordeling	(Skrivebeskyttet) Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut i fordelingsperiode
Beregnet sum av mengdefordeling	(Skrivebeskyttet) Den totale mengden av produkter som er delt ut hittil i fordelingsperioden.

1 Lagre posten.

Hvis alle de følgende betingelsene er sanne når du klikker på Lagre, genererer Oracle CRM On Demand en utbetalingstransaksjon med en linjeartikkel for hver leverte prøve for besøket, og sender utbetalingstransaksjonen for å oppdatere prøvelageret. Hvis utbetalingstransaksjonen er vellykket, endrer Oracle CRM On Demand statusen for besøket til Sendt.

- Alle prøvene er på prøvelageret i perioden som er angitt med datoen og klokkeslettet for besøket.
- Perioden som prøvene registreres i, er en ikke avstemt periode. Du får en feilmelding hvis det er en avstemt periode.
- Det blir angitt et gyldig partinummer for leverte prøver som spores ved hjelp av partinumbre.
- Mengdeverdien du angir, er ikke større enn største tillatte mengde som kan leveres ved et besøk.
- Den største tillatte mengden som kan leveres i tildelingsperioden, blir ikke overskredet når du angir mengdeverdien.

2 Gjenta trinn1–3 hvis du vil legge til flere linjeartikler for leverte prøver i besøksposten.

3 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljøpplysningene for behandling.

Hvis du vil ha opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagerspring](#).

Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter

Du kan koble opplysninger om reklameartikkel til besøk på en av følgende måter:

- Ved å legge til opplysninger om reklameartikkel til et overordnet besøk
- Ved å legge til deltakere til en overordnet besøkspost og deretter legge til opplysningene om reklameartikkel for hver enkelt deltakerpost

Du legger deltakere til et overordnet firmabesøk slik at opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler kan spores for hver enkelt person som deltar på møtet.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost.

Før du begynner. Hvis du vil dele ut reklameartikler under et salgsbesøk, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost

- 1** Rull ned til området Tilgjengelige reklameartikler for levering eller området Reklameartikler på besøksdetaljsiden eller detaljsiden for deltakerdetaljer.

Hvis du vil ha tilgang til detaljsiden for deltakere, går du området Deltakere på besøksdetaljsiden og åpner ønsket deltakerpost.

MERKNAD:Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- a** Legg inn de nødvendige opplysningene i feltet Mengde i området Tilgjengelige reklameartikler for levering.

Bare produkter av kategoritypen Levert reklameartikkel, som er tildelt til og finnes på selgerens lager, er synlige i listen over tilgjengelige reklameartikler og kan kobles til besøksposten.

- b** Klikk på Ny i området Reklameartikler, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for levert reklameartikkel.

MERKNAD: Reklameartikkelfeltene kopieres til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om leverte reklameartikler	
Produkt	<p>(Obligatorisk) Navnet på reklameartikkelen (for eksempel en penn eller golfball) eller opplæringsartikkelen (for eksempel en hvitbok eller brukermanual) som er levert til kontaktpersonen. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av produkter, se Sette opp selskapsprodukter og Produktfelt (på side 539).</p> <p>MERKNAD: Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel eller Detaljer om produkter som oppfyller følgende betingelser, kan kobles til en besøkspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produktene er tildelt selgeren. ■ Produktene finnes i selgerens lagerbeholdning, i tilfeller med prøver og reklameartikler. ■ Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.
Produktkategori	<p>(Skrivebeskyttet) Produktkategorien som selskapsadministratoren definerer. Kan for eksempel være ett av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leverte prøver ■ Levert reklameartikkel ■ Detaljer om produkter

Felt	Beskrivelse
Besøksdato	(Skrivebeskyttet) Datoen for kundebesøket.
Mengde	Antall reklame- eller opplæringsartikler som er levert til kontaktpersonen. Mengden må være et tall mellom 1 og 9 998. Hvis du gjør ett av følgende, vises en advarsel: <ul style="list-style-type: none"> ■ Angi en verdi som er høyere enn verdien i feltet Maksimum per besøk. ■ Angi en verdi som er høyere enn eller innenfor 10 % av maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut til en kontaktperson i fordelingsperioden.
Maksimum per fordeling	(Skrivebeskyttet) Maksimumsmengden av reklameartikler som det er tillatt å dele ut i fordelingsperioden.
Maksimum per besøk	(Skrivebeskyttet) Maksimumsmengden av reklameartikler som det er tillatt å dele ut i et besøk.
Beregnet sum av mengdefordeling	(Skrivebeskyttet) Den totale mengden av reklameartikler som er delt ut hittil i fordelingsperioden.

1 Lagre posten.

Hvis alle de følgende betingelsene er sanne når du klikker på Lagre, genererer Oracle CRM On Demand en utbetalingstransaksjon med en linjeartikkel for hver leverte reklameartikkel for besøket, og sender utbetalingstransaksjonen for å oppdatere prøvelageret. Hvis utbetalingstransaksjonen er vellykket, endrer Oracle CRM On Demand statusen for besøket til Sendt.

- Alle reklameartiklene er på prøvelageret i perioden som er angitt med datoen og klokkeslettet for besøket.
- Perioden som reklameartiklene registreres i, er en ikke avstemt periode. Du får en feilmelding hvis det er en avstemt periode.
- Det blir angitt et gyldig partinummer for de leverte reklameartiklene som spores ved hjelp av partinummre.
- Mengdeverdien du angir, er ikke større enn største tillatte mengde som du kan levere ved et besøk.
- Den største tillatte mengden som du kan levere i fordelingsperioden, blir ikke overskredet når du angir mengdeverdien.

2 Gjenta trinn1–3 hvis du vil legge til flere linjeartikler for reklameartikler i besøksposten.

3 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljopplysningene for behandling.

Hvis du vil ha opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagerspring](#).

Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøksposter

Du kan koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk på en av følgende måter:

- Ved å legge til opplysninger om prøveforespørsler til et overordnet besøk
- Ved å legge til deltakere til en overordnet besøkspost og deretter legge til opplysningene om prøveforespørsel for hver enkelt deltakerpost

Du legger til deltakere i et overordnet firmabesøk slik at opplysningene om produktdetaljer, leverte prøver, prøveforespørsler og reklameartikler kan spores for hver enkelt person som deltar på møtet.

MERKNAD: Du kan også bruke ordresidene når du skal opprette og oppdatere ordreartikler for produkter. Hvis du tilpasser detaljsiden for ordrer ved å legge til et nytt felt, vil det nye feltet også være tilgjengelig på siden for prøveforespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om ordreartikler, se [Opprette en ordreartikkel for produkter](#) (på side 573).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler opplysninger om prøveforespørsler til en besøkspost.

Før du begynner. Hvis du vil be om prøver under et salgsbesøk, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik kobler du opplysninger om prøveforespørsler til en besøkspost

- 1 Klikk på Ny i området Prøveforespørsel på detaljsiden for besøk eller detaljsiden for deltaker.

Hvis du vil ha tilgang til detaljsiden for deltakere, går du området Deltakere på besøksdetaljsiden og åpner ønsket deltakerpost.

MERKNAD:Hvis det ønskede området ikke er synlig på siden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene om prøveforespørselen på redigeringssiden for prøveforespørsel.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Produkt	(Obligatorisk) Navnet på produktet. Merk av ved siden av produktene du vil legge inn forespørsel om. Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av produkter, se Sette opp selskapsprodukter og Produktfelt (på side 539). MERKNAD: Bare produkter av kategoritypen <i>Leverte prøver</i> , <i>Levert reklameartikkel</i> eller <i>Detaljer om produkter som oppfyller følgende betingelser</i> , kan kobles til en besøkspost: <ul style="list-style-type: none">■ Produktene er tildelt selgeren.■ Produktene finnes i selgerens lagerbeholdning, i tilfeller med prøver og reklameartikler.■ Produktene er aktive på den gjeldende besøksdatoen.
Produktkategori	(Skrivebeskyttet) Produktkategorien som produktadministratoren definerer i selskapet. Den kan for eksempel være én av følgende: <i>Leverte prøver</i> , <i>Levert reklameartikkel</i> eller <i>Detaljer om produkter</i> .
Mengde	Antall prøveartikler som er forespurt. Mengden må være et tall mellom 1 og 9 998.

- 1 Lagre posten.
- 2 Gjenta trinn1–4 hvis du vil legge til flere linjeartikler for prøveforespørsel i besøksposten.
- 3 Når du er klar, klikker du på Send for å sende besøksdetaljopplysningene for behandling.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sende opplysninger om besøksdetaljer for lagerspring](#).

Lagre besøksdetaljopplysninger som en mal

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du lagrer besøksdetaljopplysninger som en mal.

Slik lagrer du besøksdetaljopplysninger som en mal

- Klikk på ønsket knapp på besøksdetaljsiden:
 - **Lagre som privat smartbesøk.** Bare du selv kan bruke malen.
 - **Lagre som felles smartbesøk.** Legger til malen i listen slik at andre kan bruke den.
- MERKNAD:** Hver gang du klikker på knappen, lagres posten som et separat smartbesøk. Oracle CRM On Demand forblir åpent på denne siden.

Sende besøksdetaljopplysninger for lagersporing

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sender besøksdetaljopplysninger for lagersporing.

Slik sender du besøksdetaljopplysninger for lagersporing

- Når alle opplysningene er angitt og lagret på detaljsiden for besøk, klikker du på Send for å sende besøksdetaljopplysningene for behandling.
- Når du klikker på Send, opprettes en utbetalingstransaksjon som registrerer prøvene og reklameartiklene som er delt ut, og følgende skjer:
- Status for firmabesøket endres til Sendt.
 - Prøvelageret til selgeren blir redusert i henhold til antall reklameartikler og prøver som ble delt ut på besøket.
 - MERKNAD:** Prøveforespørselsordrer har ikke innvirkning på prøvelageret.
 - Prøveforespørselsordren(e) er sendt.
 - Firmabesøket er lukket.
 - Du kan bare vise detaljer for firmabesøk.

Om elektroniske signaturer

Signaturdata for leverte prøver kan lagres på en sikker måte i bildeformat i Oracle CRM On Demand. Signaturbilder lagres i Oracle CRM On Demand ved hjelp av standard bildeformater. Signaturbildet er en mengde x- og y-koordinater eller strenger som kan lagres i databasen i Oracle CRM On Demand.

Hver besøksaktivitet som registreres for prøver som leveres under et salgsbesøk, må ha et tilknyttet signaturbilde. Selgeren som leverer prøvene, er ansvarlig for å innhente en elektronisk signatur fra personen (eller selskapet) som mottar prøvene. Signaturen kan innhentes på papir eller ved hjelp av en ekstern applikasjon (for eksempel en håndholdt mobilenhet), og deretter lastes til Oracle CRM On Demand via grensesnittet for Web-tjenester. Selgeren må innhente signaturen når prøvene leveres. Selgeren kan ikke levere prøvene uten å innhente en autorisert signatur.

Administratorer og autoriserte brukere kan vise signaturbilder for prøver på detaljsiden for signatur, men de kan ikke opprette, oppdatere eller slette dem. Siden Detaljer om signatur inneholder de fire sist innhentede signaturene for leverte prøver. Administratorer for prøver må regelmessig kontrollere signaturbildene på detaljsiden for signatur for å passe på at de innhentede signaturene fra hver kontaktperson er konsekvente.

MERKNAD: Tilgang til signaturbildet for prøver er kontrollert, slik at det bare er angitte roller som har tilgang til og kan vise signaturbilder for prøver. Bare roller som har fått autorisasjon til å motta prøver og har blitt tilordnet rettigheten Aktivere grunnleggende prøveoperasjoner, har tilgang til og kan vise signaturbilder.

Kontrollere elektroniske signaturer

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å kontrollere signaturen som er knyttet til en besøksaktivitet i forbindelse med leverte prøver. Denne fremgangsmåten forutsetter at posttypen Signatur vises som et relatert element på detaljsiden for besøk. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser relaterte elementer, se Tilpasse oppsett for relaterte elementer.

Tilgang til det faktiske signaturbildet for prøve er kontrollert, slik at det bare er angitte roller som har tilgang til og kan vise signaturbilder for prøver. Bare roller som har fått autorisasjon til å motta prøver, har tilgang til og kan vise signaturbilder. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Autorisere kontaktpersoner til å motta prøver.

Hvis du vil ha flere opplysninger om signaturer, se [Om elektroniske signaturer](#) (på side 529).

Før du begynner. Hvis du vil kontrollere elektroniske signaturer, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivere grunnleggende prøveoperasjoner, og du må ha autorisasjon til å motta prøver.

Slik kontrollerer du signaturer for prøver


- 1 Åpne ønsket kontaktperson på hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Drill ned på feltet Emne under Besøk på detaljsiden for kontaktperson for å åpne ønsket besøksaktivitetspost.
- 3 Drill ned på feltet Tittel under Signatur på detaljsiden for besøk for å åpne signaturposten for prøve som du vil vise.

MERKNAD:: Du kan ikke redigere en eksisterende signaturpost eller opprette en ny signaturpost.

- 4 Gjør ett av følgende på detaljsiden for signaturer:
 - Gå gjennom detaljene i signaturen.
 - Rediger signaturposten ved å legge til en fil eller fjerne en fil fra posten. Se feltet Vedlegg i tabellen nedenfor hvis du vil ha flere opplysninger.
 - Hent og vis eventuelle vedleggsfiler som er knyttet til signaturposten. Se feltet Vedlegg i tabellen nedenfor hvis du vil ha flere opplysninger.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene på detaljsiden for signatur.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Signaturhode	<p>Feltet Signaturhode inneholder følgende opplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Etternavn for kontaktperson. Etternavnet på mottakeren av prøvene. ■ Fornavn for kontaktperson. Fornavnet på mottakeren av prøvene. ■ Signaturdato. Datoen prøvene ble levert, og datoen den autoriserte signaturen ble innhentet. ■ Adresse. Adressen til mottakeren som mottar prøvene. ■ Fornavn og etternavn på selger. Fornavnet og etternavnet på selgeren som leverte prøvene.
Ansvarsfraskrivelsestekst	<p>Feltet Ansvarsfraskrivelsestekst inneholder ansvarsfraskrivelsesteksten som er knyttet til de leverte prøvene. Du har ikke tilgang til og kan ikke redigere ansvarsfraskrivelsesteksten.</p>
Signaturkontroll	<p>Klikk på denne knappen for å få tilgang til signaturbildet, der følgende opplysninger vises:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ System-ID for signatur for prøve. Den unike identifikatoren som er knyttet til signaturen for prøve. ■ Aktivitets-ID. Den unike identifikatoren for besøksaktivitetsposten som signaturen for prøve er knyttet til. ■ Besøksdato. Datoen prøvene ble levert, og datoen den autoriserte signaturen ble innhentet. ■ Ansvarsfraskrivelsestekst. Ansvarsfraskrivelsesteksten som er knyttet til de leverte prøvene. <p>MERKNAD: Brukerrollen din må omfatte rettigheten Signatur for at du skal kunne åpne og vise signaturen som ble innhentet da prøvene ble levert. Hvis du ikke har fått rettigheten Signatur, er knappen Signaturkontroll deaktivert.</p>
Vedlegg	<p>Hvis dette feltet vises på siden, kan du knytte en fil til prøvetransaksjonsposten. I utgangspunktet vises et bindersikon i feltet på postredigeringssiden.</p>  <p>Du kan knytte en fil til prøvetransaksjonsposten ved å klikke på bindersikonet på postredigeringssiden og deretter velge filen du vil laste.</p> <p>Når filen er lastet og posten er lagret, inneholder feltet Vedlegg på postdetaljsiden navnet og størrelsen på vedleggsfilen. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter filer til poster via feltet Vedlegg, og opplysninger om begrensninger på filstørrelser og filtyper, se Knytte filer til poster via vedleggsfelt (på side 110).</p>

Om forbindelsen mellom prøvetransaksjoner og prøvelager

Tabellen nedenfor viser forbindelsene mellom prøvetransaksjoner, transaksjonstyper og innvirkningen på prøvelageret for selgere.

MERKNAD: Overfør ut og Lagerkorrigering (prøver tapt og funnet) er brukergenererte transaksjoner. Oracle CRM On Demand genererer transaksjonstypene Utbetaling og Overfør inn.

Prøvetransaksjonspost	Beskrivelse	Transaksjonstype	Innvirkning på prøvelageret
Utbetalingstransaksjon	Transaksjoner der selgeren sender og deler ut prøver. Oracle CRM On Demand genererer utbetalingstransaksjoner automatisk når selgere leverer prøver under salgsbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Vise utbetalingstransaksjoner (på side 516).	Utbetaling	Prøvetransaksjoner blir trukket fra selgers prøvelager.
Mottatt transaksjon	Transaksjoner der selgeren mottar prøver. Brukerne må bekrefte mottak av prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Bekreft mottak av prøvelageret (på side 502).	Overfør inn	Prøvetransaksjoner blir lagt til selgers prøvelager.
Sendt transaksjon	Transaksjoner der selgeren overfører prøver til en annen bruker eller returnerer ubrukte prøver til hovedkontoret. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette en prøveoverføring (på side 511).	Overfør ut (eller Retur)	Prøvetransaksjoner eller Retur blir trukket fra selgers prøvelager.
Korrigeringstransaksjon	Transaksjoner som er opprettet av selgeren for å avstemme avvik mellom lagertelling for prøver og poster i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Korriger prøvetransaksjoner (på side 514).	Lagerkorrigering	Prøvetransaksjoner blir trukket fra en selgers lager. Lagerkorrigering og korrigeringsårsaker behandles verdien i selgers prøvelager. transaksjonsartikkeltall.
Tapt transaksjon	Transaksjoner som er opprettet av selgeren for å registrere prøver som er gått tapt. Transaksjoner for tapte prøver er sendt som korrigeringer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette prøvetransaksjoner som er tapt og funnet (se "Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve" på side 516).	Lagerkorrigering med årsaken Tapt	Prøvetransaksjoner blir trukket fra en selgers lager. Lagerkorrigering og korrigeringsårsaker behandles verdien i selgers prøvelager. transaksjonsartikkeltall.

Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver

Administratoren for prøver er ansvarlig for prøvelageret i selskapet og for å sikre at det drives i samsvar med regler og bestemmelser.

Før du begynner. Hvis du vil overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver, må brukerrollen din tilordnes administrative ansvarsområder og omfatte følgende rettigheter:

- Rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner
- Rettigheten Aktiver prøvekorrigering

Du kan overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver ved å klikke på listen du vil overvåke, under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner. Formålet med hver liste er beskrevet i tabellen nedenfor.

Prøvetransaksjonsliste	Filtre
Utbetalingstransaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og levert. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle prøvene som er levert.
Sendte transaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og overført. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle returnerte prøver eller forsendelser som overføres mellom sluttbrukere.
Mottatte transaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og mottatt. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom mottatte forsendelser mellom sluttbrukere.
Korrigeringsstransaksjoner	Viser alle korrigeringsstransaksjoner som er sendt. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle typer korrigeringsstransaksjoner som er sendt av sluttbrukere og administratorer for prøver, for å avstemme avvik mellom lagertellinger og poster i Oracle CRM On Demand.
Tapte transaksjoner	Viser alle tapte prøver som ble sendt som korrigeringer. Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle prøvene som er tapt.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser eller oppretter disse listene, se [Arbeide med lister](#) (på side 78) og [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste.

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Prøvetransaksjonsfelt

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en prøvetransaksjon eller oppdatere detaljer for en eksisterende prøvetransaksjon som har statusen Pågå. Siden Rediger prøvetransaksjon inneholder det fullstendige settet med felt for en prøvetransaksjon.


TIPS: Du kan også redigere prøvetransaksjoner på listesiden for prøvetransaksjon og detaljsiden for prøvetransaksjon. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøvetransaksjon. Det er ikke sikkert at alle feltene er aktuelle. Dette avhenger av hvilken type prøvetransaksjon du har åpen (Overfør inn, Overfør ut, Lagerkorrigering, Utbetaling, Prøver tapt).

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om transaksjon	
Navn	Den unike identifikatoren for prøvetransaksjonen (denne er systemgenerert).
Dato	<p>Datoen for prøvetransaksjonen.</p> <p>Når du angir en dato som er innen en aktiv lagerperiode, blir feltene Lagerperiode: Startdato og Lagerperiode: Sluttdato fylt ut automatisk. Du får en feilmelding hvis du angir en dato som ikke er i en eksisterende lagerperiode, eller som er senere enn gjeldende systemdato.</p> <p>Du kan ikke opprette prøvetransaksjoner for avstemte perioder. Du får en feilmelding hvis du angir en dato som er innen en avstemt eller inaktiv periode.</p>
Type	<p>Typen prøvetransaksjon kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Overfør ut ■ Lagerkorrigering ■ Prøver tapt ■ Prøveforespørsel ■ Utbetaling ■ Overfør inn <p>Overfør ut, Lagerkorrigering, Prøver tapt og Prøveforespørsel er brukergenererte transaksjoner, mens Utbetaling og Overfør inn er systemgenererte transaksjoner.</p> <p>MERKNAD: Det er viktig at du ikke tilpasser eller endrer rekkefølgen i plukklisten Type for feltoppsettet for prøvetransaksjoner, ettersom dette kan påvirke funksjonaliteten for den overlappende plukklisten.</p>
Status	<p>Statusen for prøvetransaksjonen kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pågå

Felt	Beskrivelse
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sendt ■ Behandlet med avvik ■ I transitt ■ Behandlet ■ Justert
Forventet leveringsdato	Datoen prøven skal leveres.
Sporingsnummer	Et unikt nummer som du og kunden kan bruke til å spore leveringen av prøven.
Antall sendte pakker	Antall pakker som er inkludert i prøven.
Overfør til	<p>Personen som en transaksjon av typen Overfør ut er logget for. Denne personen mottar prøven og må bekrefte mottak av prøven.</p> <p>Dette feltet er obligatorisk når du oppretter en transaksjon av typen Overfør ut.</p>
Overfør fra	Personen som overfører prøvene (det vil si personen som oppretter transaksjonen av typen Overfør ut).
Lagerperiode: Startdato	<p>Startdatoen for lagerperioden som er knyttet til prøvetransaksjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet og fylles ut automatisk når du angir en dato som er i en aktiv lagerperiode, i feltet Dato.</p> <p>Lagerperioden begrenser produktene og prøvepartinumrene du kan velge når du legger til linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel. Den sikrer også at du bare kan velge gyldige produkter og prøvepartinumre for den valgte lagerperioden.</p>
Lagerperiode: Sluttdato	<p>Sluttdatoen for lagerperioden som er knyttet til prøvetransaksjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet og fylles ut automatisk når du angir en dato som er innen en aktiv lagerperiode, i feltet Dato.</p> <p>Lagerperioden begrenser produktene og prøvepartinumrene du kan velge når du legger til linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel. Den sikrer også at du bare kan velge gyldige produkter og prøvepartinumre for den valgte lagerperioden.</p>
Korrigeringsårsak	<p>Årsaken til at prøvetransaksjonen blir opprettet eller korrigert. Årsakskoder inkluderer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tapt ■ Funnet ■ Tyveri ■ Menneskelig feil ■ Innledende antall ■ Forespørsel
Kommentarer	Brukeren kan skrive inn tilleggsopplysninger om prøvetransaksjonen i dette feltet.

Felt	Beskrivelse
Vedlegg	<p>Hvis dette feltet vises på siden, kan du knytte en fil til prøvetransaksjonsposten. I utgangspunktet vises et bindersikon i feltet på postredigeringssiden.</p>  <p>Du kan knytte en fil til prøvetransaksjonsposten ved å klikke på bindersikonet på postredigeringssiden og deretter velge filen du vil laste.</p> <p>Når filen er lastet og posten er lagret, inneholder feltet Vedlegg på postdetaljsiden navnet og størrelsen på vedleggsfilen. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen.</p> <p>Du kan bare knytte én fil til hver prøvetransaksjonspost.</p> <p>Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster via feltet Vedlegg, og opplysninger om begrensninger på filstørrelser og filtyper, se Knytte filer til poster via vedleggsfelt (på side 110).</p>

Nøkkelopplysninger om kontaktperson

MERKNAD: Disse skrivebeskyttede opplysningene fylles bare ut for utbetalingstransaksjoner. Oracle CRM On Demand genererer utbetalingstransaksjoner automatisk når selgere leverer prøver under salgsbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Leverer prøver under et salgsbesøk](#) (på side 518) og [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 516).

Kontaktperson	Fullt navn på kontaktpersonen for legen eller sykehuset som har mottatt utbetalingen.
Fornavn for kontaktperson	Fornavnet til kontaktpersonen som har mottatt utbetalingen.
Etternavn for kontaktperson	Etternavnet til kontaktpersonen som har mottatt utbetalingen.
Kontaktpersontype	Kontaktpersontypen.
Firma for kontaktperson	Firmaet som er knyttet til denne kontaktpersonen.
E-postadresse til kontaktperson	E-postadressen til denne kontaktpersonen.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner:

- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 508)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon](#) (på side 508)
- [Håndtere prøvetransaksjoner](#) (på side 510)

Transaksjonsartikler

Bruk sidene for transaksjonsartikler til å opprette, oppdatere og spore transaksjonsartikler for prøver.

En *transaksjonsartikkel* brukes til å registrere detaljene for prøvene eller reklameartiklene som er knyttet til en prøvetransaksjon. Det må finnes én eller flere linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel for hver prøvetransaksjon. Disse opplysningene brukes til å beregne antallet hittil på lageret for selgeren. Prøvetransaksjoner brukes under avstemming til å gjøre rede for alle prøver og reklameartikler som er tilordnet til en selger.

Håndtere transaksjonsartikler

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere transaksjonsartikler, se følgende:

- [Endre prøven i en transaksjonsartikkel](#) (på side 537)
- [Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel](#) (på side 538)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 517)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

- [Transaksjonsartikler](#) (på side 537)
- [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 538)
- [Produktfelt](#) (på side 539)

Endre prøven i en transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger produkt til å endre prøven i en transaksjonsartikkel. Siden Rediger produkt inneholder det fullstendige settet med felt for et produkt.

Før du begynner. Hvis du vil endre prøver i en transaksjonsartikkel, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik endrer du prøven i en transaksjonsartikkel

- 1 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.
MERKNAD: Transaksjonsposten du åpner, må ha statusen Pågå. Du kan ikke endre transaksjoner med statusen Sendt.
- 2 Gå til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel som du vil endre, på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Prøve for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel for om nødvendig å velge en annen prøve som skal knyttes til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel.
- 4 Klikk på navnet på prøven i feltet Prøve for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel. Klikk på Rediger på siden Detaljer om produkt, og endre deretter feltene etter behov.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Produktfelt](#) (på side 539).

Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger prøveparti til å endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel. Siden Rediger prøveparti inneholder det fullstendige settet med felt for et prøveparti.

Før du begynner. Hvis du vil endre prøvepartier i en transaksjonsartikkel, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik endrer du prøvepartiet i en transaksjonsartikkel

- 1 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.
MERKNAD: Transaksjonsposten du åpner, må ha statusen Pågå. Du kan ikke endre transaksjoner med statusen Sendt.
- 2 Gå til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel som du vil endre, på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Partinummer for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel for om nødvendig å velge et annet prøveparti som skal knyttes til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel.
MERKNAD: Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti).
- 4 Klikk på navnet på prøvepartiet i feltet Partinummer for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel. Klikk på Rediger på siden Detaljer om prøveparti, og endre deretter feltene for prøveparti etter behov (se [Felt for prøveparti](#) (se "Prøvepartifelt" på side 549) hvis du vil ha flere opplysninger).

Felt for transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger transaksjonsartikkel til å legge til en transaksjonsartikkel eller oppdatere detaljer for en eksisterende transaksjonsartikkel.

TIPS: Du kan også redigere transaksjonsartikler på siden Detaljer om transaksjonsartikkel. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene for transaksjonsartikkel.

Felt	Beskrivelse
Linjenummer	Et unikt nummer som tilordnes manuelt til hver artikkel.
Prøve	Navnet på prøven eller reklameartikkelen.
Partinummer	Det unike nummeret eller navnet som tilordnes til prøven for sporingsformål. Det kan hende at en prøve blir sporet ved hjelp av et partinummer. Dette feltet er valgfritt. MERKNAD: Når du legger til eller oppdaterer en transaksjonsartikkel, klikker du på oppslagsikonet for å velge et prøveparti. Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti). Hvis du vil ha flere opplysninger om prøvepartier, se Prøvepartier (på side 546) og Felt for prøveparti (se " Prøvepartifelt " på side 549).
Mengde	Prøvemengden. Dette feltet er obligatorisk. MERKNAD: Hvis mengdeverdien er mindre enn den første prøvelagemengden som ble overført fra hovedkontoret, bruker du minustegnet med den numeriske verdien. Dette feltet er viktig i forbindelse med registrering av korrigeringer, for eksempel tap, tyveri eller menneskelig feil.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om transaksjonsartikler:

- [Transaksjonsartikler](#) (på side 537)
- [Håndtere transaksjonsartikler](#) (på side 537)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 517)

Produktfelt

Bruk siden Rediger produkt til å definere og håndtere selskapets produktliste. På produktredigeringssiden vises hele settet med felt for et produkt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp produkter for selskapet, se [Sette opp selskapsprodukter](#)

TIPS: Du kan også redigere produkter på detaljsiden for produkt. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av produktfeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Produktnavn	Navnet på produktet.
Produktkategori	<p>Produktkategorien, slik den er definert av produktadministratoren i selskapet. Kan for eksempel være ett av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leverte prøver ■ Levert reklameartikkel <p>MERKNAD: Ikke endre seeddataene for produktkategorien. Enkelte filtre i Oracle CRM On Demand er opprettet for Leverte prøver og Levert reklameartikkel. Du kan legge til nye produktkategorier, som er basert på kundekrav.</p>
Løsning	<p>Produktbildefilen som er knyttet til dette produktet. Bildefilen brukes til å beskrive produktet under et salgsbesøk.</p> <p>MERKNAD: Dette feltet er tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition og er kanskje ikke tilgjengelig for din konfigurasjon. Hvis du trenger dette feltet og det ikke er tilgjengelig, kontakter du selskapsadministratoren.</p>
Delnummer	Produsentens delnummer som er knyttet til dette produktet. Selskapet angir delnummeret.
Kan bestilles	<p>En avmerkingsboks der du angir hvordan prøveproduktet kan bestilles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis den er avmerket, kan prøveproduktet bestilles av selgeren og sendes fra selskapet til legen, klinikken eller sykehuset. ■ Hvis den ikke er avmerket, kan prøven bare skaffes ved at selgeren leverer prøven.
Type	<p>Produkttypen kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt. En fysisk artikkel som produseres av kunden. ■ Service. En tilleggsordning som gir kunden service. Dette kan for eksempel omfatte rådgivningstid. ■ Opplæring. En tilleggsordning som gir kunden utdanning. Dette omfatter for eksempel tilgang til laboratorier, brukerhåndbøker, praktisk opplæring, leksjoner og så videre.

Felt	Beskrivelse
Status	<p>Selskapet angir produktstatusen. Verdiene inkluderer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tilgjengelig. Produktet er tilgjengelig for prøveoverføringer og -leveringer. ■ Aktiv. Det finnes aktive prøveoverføringer og leveringer for dette produktet. ■ Venter. Produktet er ikke klart til levering, men det er i ferd med å bli tilgjengelig. ■ Bunt. En gruppe produkter eller tjenester er pakket sammen og er avhengige av hverandre. ■ Prototype. Produktet er ikke klart til generell lansering, men en produktprøve kan undersøkes eller studeres. ■ Avsluttet. Produktet er ikke lenger tilgjengelig for prøveoverføringer og -leveringer og kommer ikke til å bli tilgjengelig i fremtiden. ■ Lukket. Dette betyr det samme som Avsluttet, bortsett fra at produktet fortsetter å være tilgjengelig til det er tomt for produktet.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	En beskrivelse av produktprøven.

Fordelinger

Bruk fordelingssidene til å opprette, oppdatere og spore fordelinger for en prøve.

Prøveadministratoren i et legemiddelselskap definerer en fordelingspost. I denne fordelingsposten fastsettes perioden da selgeren kan distribuere prøveprodukter til klinikker, sykehus eller leger. Fordelingsopplysningene bestemmer også følgende:

- Antall prøver av et bestemt produkt som kan deles ut på et bestemt tidspunkt
- Maksimalt antall prøver som en selger kan distribuere til et bestemt sted

Med denne funksjonen kan prøveadministratoren angi disse parametrene på produktnivå og kommunisere disse opplysningene til alle selgerne. Ved hjelp av fordelinger kan du definere fordelingsperioden, tildele prøver innenfor fordelingsperioden, vise listen over prøver som er tilgjengelige for hver fordelingsperiode og angi maksimumsparametrene for distribusjon av en prøve i fordelingsperioden.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore fordelingsopplysninger, er kanskje fanen Fordeling utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for fordeling

Hjemmesiden for fordeling er startpunktet for all fordelingshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for fordeling. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med fordelinger, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Opprette en fordeling

Prøveadministratoren oppretter en ny fordeling ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede fordelinger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Fordelingsfelt](#) (på side 545).

Arbeide med fordelingslister

Området for fordelingslister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for fordelinger.

Fordelingsliste	Filtre
Alle fordelinger	Alle fordelinger som er synlige for deg, uansett hvem som eier fordelingen.
Nylig endrede fordelinger	Alle fordelinger der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede fordelinger

Området Nylig endrede fordelinger inneholder de seneste fordelingene som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for fordeling

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for fordeling:

- Nylig opprettede fordelinger
- Nylig endrede fordelinger
- Mine nylig opprettede fordelinger
- Mine nylig endrede fordelinger
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for fordeling)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for fordeling

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for fordeling.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for fordeling for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger](#) (på side 541)
- [Fordelingsfelt](#) (på side 545)
- [Håndtere fordelinger](#) (på side 543)

Håndtere fordelinger

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av fordelinger her:

- [Tildele prøver til sluttbrukere](#) (på side 544)
- [Endre prøven i en fordeling](#) (på side 544)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger](#) (på side 541)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling](#) (på side 542)
- [Fordelingsfelt](#) (på side 545)

Tildele prøver til sluttbrukere

Bruk fordelingsdetaljsiden til å tildele prøver til en sluttbruker.

Hvis det er aktuelt å legge til flere fordelingsposter, anbefales det at prøveadministratoren oppretter en importfil (tilordner sluttbrukere til produktfordelinger), og deretter laster inn dataene i Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Hvis du vil tildele prøver til sluttbrukere, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik tildeler du prøver til en sluttbruker

- 1 Drill ned i feltet Fordelingstype på fordelingslistesiden, og åpne den ønskede fordelingsposten.
- 2 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Eier på fordelingsdetaljsiden, og velg sluttbrukeren. Klikk på Lagre.

Endre prøven i en fordeling

Bruk produktredigeringssiden til å endre prøven i en fordeling. På produktredigeringssiden vises hele settet med felt for et produkt.

Før du begynner. Hvis du vil endre prøven i en fordeling, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik endrer du prøven i en fordeling

- 1 Drill ned i feltet Fordelingstype på fordelingslistesiden, og åpne fordelingsposten du vil endre.
- 2 Klikk eventuelt på oppslagsikonet i feltet Prøve på fordelingsdetaljsiden for å velge en annen prøve som skal knyttes til fordelingsposten.
- 3 Klikk på navnet på prøven i feltet Prøve på fordelingsdetaljsiden, klikk på Rediger på produktdetaljsiden og endre deretter feltene etter behov (se [Produktfelt](#) (på side 539) hvis du vil ha flere opplysninger).

Fordelingsfelt

Bruk siden Rediger fordeling til å legge til en fordeling eller oppdatere detaljer for en eksisterende fordeling. På siden Rediger fordeling vises hele settet med felt for en fordeling.

TIPS: Du kan også redigere fordelinger på fordelingslistesiden og på fordelingsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av fordelingsfeltene.

Felt	Beskrivelse
Fordelingstype	Fordelingsnavnet defineres av prøveadministratoren. Det må være unikt. Noen eksempler: <ul style="list-style-type: none"> ■ Prøvefordeling ■ Reklameartikkelfordeling
Aktiv	Fordelingen kan ha én av følgende statuser: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Angir at sluttdatoen for fordelingsperioden ennå ikke er nådd. ■ Inaktiv. Angir at fordelingsperioden er fullført og at sluttdatoen er nådd.
Eier	Eieren av fordelingsposten. Dette er personen som prøveadministratoren tilordner fordelingen til.
Prøve	Produktprøven som er knyttet til denne fordelingen. <p>MERKNAD: Når det opprettes en ny fordelingspost, kan bare produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter med kategoritypen <i>Leverte prøver</i>), angis i dette feltet.</p>
Største mengde	Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut ved et besøk. <p>MERKNAD: Når du deler ut prøver eller reklameartikler, vises en advarsel hvis du overskrider eller nærmer deg verdien for største mengde.</p>
Fordelingsmengde	Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut i fordelingsperioden.
Største mengde per kunde	Maksimumsmengden av produkter som det er tillatt å dele ut til en kontaktperson i fordelingsperioden. <p>MERKNAD: Når du deler ut prøver eller reklameartikler til en kontaktperson, vises en advarsel hvis du overskrider eller er innenfor 10 % av verdien for største mengde per kunde</p>
Startdato	Startdatoen for denne fordelingen.
Sluttdato	Sluttdatoen for denne fordelingen.

Felt	Beskrivelse
Stopp prøving	En avmerkingsboks for å angi om det forsatt skal deles ut prøver. <ul style="list-style-type: none">■ Hvis det er merket av i boksen, er prøveutleveringer ikke lenger tillatt.■ Hvis det ikke er merket av i boksen, er prøveutleveringer tillatt.
Sorter etter	Ved hjelp av dette feltet kan selgerne vise fordelinger i en bestemt rekkefølge.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger](#) (på side 541)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling](#) (på side 542)
- [Håndtere fordelinger](#) (på side 543)

Prøvepartier

Bruk prøvepartisidene til å opprette, oppdatere og spore prøvepartier.

Et produkt som produseres, får tildelt et partinummer. Et selskap bruker dette partinummeret til å spore produkter. Sporing er viktig hvis et bestemt produkt må kalles tilbake, eller hvis det oppdages defekter i produksjonen. For mange selskaper er det viktig å vite hvor alle produktene befinner seg. Oracle CRM On Demand gir mulighet for å spore leverte prøver ved hjelp av partinummre. Prøveadministratoren i et selskap bestemmer om partinummre skal brukes.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore prøvepartiopplysninger, er kanskje fanen Prøveparti utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for prøveparti

Hjemmesiden for prøveparti er startpunktet for all prøvepartihåndtering. Denne siden inneholder relevante opplysninger.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for prøveparti. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med prøvepartier, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Opprette et prøveparti

Du kan opprette et nytt prøveparti ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste prøvepartier. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Prøvepartifelt](#) (på side 549).

Arbeide med prøvepartilister

Området for prøvepartilister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for prøvepartier.

Prøvepartiliste	Filtre
Alle prøvepartier	<p>Alle prøvepartier som er synlige for deg, uansett hvem som eier prøvepartiet.</p> <p>MERKNAD: Bare prøvepartier som spores etter partinummer i lageret, vises i listen Alle prøvepartier (se Prøvepartifelt (på side 549) hvis du vil ha flere opplysninger).</p>
Nylig endrede prøvepartier	<p>Alle prøvepartier der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.</p> <p>MERKNAD: Bare prøvepartier som spores etter partinummer i lageret, vises i listen Nylig endrede prøvepartier (se Prøvepartifelt (på side 549) hvis du vil ha flere opplysninger).</p>

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede prøvepartier

Området Nylig endrede prøvepartier inneholder de seneste prøvepartiene som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for prøveparti

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for prøveparti:

- Nylig opprettede prøvepartier
- Nylig endrede prøvepartier
- Mine nylig opprettede prøvepartier
- Mine nylig endrede prøvepartier

- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for prøveparti)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøveparti

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøveparti.
- 2 Bruk retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for prøveparti for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier](#) (på side 546)
- [Prøvepartifelt](#) (på side 549)
- [Håndtere prøvepartier](#) (på side 548)

Håndtere prøvepartier

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier](#) (på side 546)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveparti](#) (på side 546)
- [Prøvepartifelt](#) (på side 549)

Prøvepartifelt

Bruk siden Rediger prøveparti til å legge til et prøveparti eller oppdatere detaljer for et eksisterende prøveparti. På siden Rediger prøveparti vises hele settet med felt for et prøveparti.

TIPS: Du kan også redigere prøvepartier på prøvepartilistesiden og på prøvepartidetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av prøvepartifeltene.

Felt	Beskrivelse
Partinummer	Det angitte produksjonspartinummeret for produktet.
Prøve	Navnet på prøveproduktet. MERKNAD: Når det opprettes en ny prøvepartipost, kan bare produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter med kategoritypen <i>Leverte prøver</i>), angis i dette feltet.
Startdato	Datoen da prøvepartiet blir tilgjengelig.
Utløpsdato	Datoen da prøvepartiet utløper.
Korte dager	Antall dager før utløpsdatoen som prøveadministratoren har bestemt at prøveutleveringen skal stoppes. Denne numeriske verdien brukes i beregningen av avslutningsdatoen.
Avslutningsdato	Den beregnede datoen da prøvepartiet ikke lenger er gyldig for utlevering. Denne datoen beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand ved å trekke antall korte dager fra utløpsdatoen.
Status	Dette er et skrivebeskyttet felt, som angir om prøven kan innfris. Mulige verdier er: <ul style="list-style-type: none"> ■ God. Angir at dagens dato er før avslutningsdatoen ■ Utløpt. Angir at dagens dato er etter utløpsdatoen ■ Kortdatert. Angir at dagens dato er mellom utløpsdatoen og avslutningsdatoen
Lager etter parti	En avmerkingsboks som angir om prøvepartiet spores på partinummerbasis i lageret. Selskapsadministratoren definerer dette feltet. <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis det er merket av i boksen, vil dette prøvepartiet bli sporet etter partinummer i lageret. ■ Hvis det ikke er merket av i boksen, vil ikke dette prøvepartiet bli sporet etter partinummer i lageret.
Prøve: Delnummer	Prøveproduktnummeret.

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	En generell beskrivelse av prøvepartiet.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier](#) (på side 546)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveparti](#) (på side 546)
- [Håndtere prøvepartier](#) (på side 548)

Prøveansvarsfraskrivelse

Bruk sidene for prøveansvarsfraskrivelse til å opprette, oppdatere og spore ansvarsfraskrivelser for et selskap. Når selgeren innhenter en signatur for en prøve som er levert, får legen den aktuelle ansvarsfraskrivelsen til gjennomsyn.

En *prøveansvarsfraskrivelse* er teksten som vises for å benekte ansvar for visse uheldige virkninger og redusere ansvaret for en produktprøve som leveres til en lege eller andre fagpersoner i helsetjenester. Formuleringen av teksten i hver ansvarsfraskrivelse er omhyggelig skrevet og godkjent av advokater, markedsføringsledere eller ledere for prøvesamsvar i det farmasøytiske selskapet. I Oracle CRM On Demand er det alltid bare én tekst for prøveansvarsfraskrivelse som er aktiv for et selskap.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om ansvarsfraskrivelse, kan det hende at fanen *Prøveansvarsfraskrivelse* er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse

Hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse er startpunktet for håndtering av prøveansvarsfraskrivelser. Denne siden inneholder opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Hvis du vil arbeide med prøveansvarsfraskrivelser, må brukerrollen din omfatte rettigheten *Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner*.

Opprette en prøveansvarsfraskrivelse

Du kan opprette en prøveansvarsfraskrivelse ved å klikke på knappen *Ny* under *Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser*. Alle prøveansvarsfraskrivelser får statusen *Inaktiv* når de opprettes. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og *Felt* for prøveansvarsfraskrivelse.

Arbeide med lister for prøveansvarsfraskrivelse

Området Liste for prøveansvarsfraskrivelse inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Standardlistene for prøveansvarsfraskrivelser er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for prøveansvarsfraskrivelse	Filtre
Alle prøveansvarsfraskrivelser	Alle prøveansvarsfraskrivelser du kan vise, uavhengig av hvem som eier prøveansvarsfraskrivelsen.
Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser	Alle prøveansvarsfraskrivelser som nylig er endret, sortert etter endringsdatoen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige prøveansvarsfraskrivelser

Området Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser inneholder de nyligst endrede prøveansvarsfraskrivelsene.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse:

- Nylig opprettede prøveansvarsfraskrivelser
- Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for prøveansvarsfraskrivelse for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveansvarsfraskrivelser:

- [Prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 550)
- [Felt for prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 553)
- [Håndtere prøveansvarsfraskrivelser](#) (på side 552)

Håndtere prøveansvarsfraskrivelser

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøveansvarsfraskrivelser, se følgende:

- [Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 552)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

- [Prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 550)
- [Felt for prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 553)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 550)

Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse

Alle poster for prøveansvarsfraskrivelse tilordnes statusen Inaktiv når de opprettes. Når all tekst i en post for prøveansvarsfraskrivelse er skrevet og godkjent av den aktuelle avdelingen i selskapet, kan du aktivere posten for prøveansvarsfraskrivelse.

Følgende begrensninger gjelder for prøveansvarsfraskrivelser:

- Bare én post for prøveansvarsfraskrivelse kan være aktiv om gangen.
- Du kan ikke endre en utløpt eller aktiv prøveansvarsfraskrivelse.
- Selgere, leger og andre fagpersoner i helsetjenester kan vise den aktive prøveansvarsfraskrivelsen ved innhenting av signatur.

Før du begynner. Hvis du vil aktivere prøveansvarsfraskrivelse, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik aktiverer du en post for prøveansvarsfraskrivelse

- 1 Klikk på Rediger på siden Liste for prøveansvarsfraskrivelse for å åpne ønsket post for prøveansvarsfraskrivelse. Du må velge en post for prøveansvarsfraskrivelse som har statusen Inaktiv.
- 2 Klikk på Aktiver på siden Rediger prøveansvarsfraskrivelse for å aktivere posten for prøveansvarsfraskrivelse.

Følgende skjer i dette trinnet:

- Startdatoen blir angitt for den nylig aktiverte prøveansvarsfraskrivelsen, og sluttdatoen blir angitt for den tidligere aktive prøveansvarsfraskrivelsen (hvis den fantes).
- Statusen for endringene av den tidligere aktive prøveansvarsfraskrivelsen blir satt til Utløpt.

MERKNAD: Knappen Aktiver deaktiveres hvis du åpner en aktiv eller utløpt post for prøveansvarsfraskrivelse.

Felt for prøveansvarsfraskrivelse

Bruk siden Rediger prøveansvarsfraskrivelse til å opprette en prøveansvarsfraskrivelse eller oppdatere detaljer om en eksisterende prøveansvarsfraskrivelse. Siden Rediger prøveansvarsfraskrivelse inneholder det fullstendige settet med felt for en prøveansvarsfraskrivelse.

TIPS: Du kan også redigere prøveansvarsfraskrivelse på listesiden for prøveansvarsfraskrivelse og detaljsiden for prøveansvarsfraskrivelse. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøveansvarsfraskrivelse.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om ansvarsfraskrivelse	
Ansvarsfraskrivelsest ekst	Prøveansvarsfraskrivelsen du vil sette inn.
Status	<p>Statusen for prøveansvarsfraskrivelsen, som kan ha én av følgende verdier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inaktiv. Alle postene for prøveansvarsfraskrivelse får statusen Inaktiv når de opprettes. ■ Aktiv. Når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir aktivert, endres statusen til Aktiv. Det er alltid bare én post for prøveansvarsfraskrivelse som kan være aktiv.

Felt	Beskrivelse
	<p>■ Utløpt. Når en ny post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet og aktivert, endres statusen for den tidligere aktive posten for prøveansvarsfraskrivelse til Utløpt.</p>
Startdato	<p>Datoen ansvarsfraskrivelsen blir aktiv.</p> <p>Dette feltet forblir tomt når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet. Når posten for prøveansvarsfraskrivelse er aktivert, fyller Oracle CRM On Demand ut dette feltet med dagens dato.</p>
Sluttdato	<p>Datoen ansvarsfraskrivelsen utløper.</p> <p>Dette feltet forblir tomt når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet. Når den nye posten for prøveansvarsfraskrivelse er aktivert, fyller Oracle CRM On Demand ut dette feltet med dagens dato.</p>
Beskrivelse	
Kommentarer	Generelle kommentarer som er knyttet til ansvarsfraskrivelsen. Du kan bare legge til kommentarer for inaktive prøveansvarsfraskrivelser.
Postopplysninger	
Opprettet	Brukeren som opprettet posten for prøveansvarsfraskrivelse.
Endret	Brukeren som endret posten for prøveansvarsfraskrivelse.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveansvarsfraskrivelser:

- [Prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 550)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 550)
- [Håndtere prøveansvarsfraskrivelser](#) (på side 552)

Personalized Content Delivery

Dette emnet omhandler funksjonene for Personalized Content Delivery (PCD) som finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Om Personalized Content Delivery

Personalized Content Delivery (PCD) er Oracles markedsføringsløsning for elektroniske detaljpresentasjoner. PCD gjør det mulig for salgs- og markedsføringsorganisasjoner å håndtere digitalt innhold, opprette meldingsplaner og distribuere disse meldingsplanene til det utegående salgskorpset. Salgsorganisasjoner kan deretter gi skreddersydde presentasjoner til kunder, og automatisk foreta kundersponsmålinger som sendes tilbake til markedsføringsorganisasjonen for nærmere analyse. PCD kreves for å gi presentasjoner og foreta kundersponsmålinger.

Scenario for bruk av PCD

Du kan gjøre følgende med Oracle CRM On Demand PCD:

- Håndtere digitalt innhold
- Håndtere meldingsplaner
- Lagre kundesvar på meldingsplaner

Tiltenkte brukere av Oracle CRM On Demand PCD-løsningen er produktsjefer, salgssjefer og andre som utarbeider salgsmateriell til bruk i et salgskorps.

Følgende scenario gir en oversikt over hvordan PCD-funksjonaliteten er tenkt brukt:

1 Håndtere digitalt innhold

Digitalt innhold (grafikkfiler) knyttes først til en løsningspost. PCD støtter en rekke grafikkformater, men det mest vanlige formatet er en SWF-fil, som muliggjør virkningsfulle mediepresentasjoner. Et tilhørende miniatyrbilde (vanligvis en PNG-, GIF- eller JPG-fil) er også knyttet til den samme løsningsposten for å gi en kompakt grafisk gjengivelse av den større mediefilen. Løsningsposten inneholder felt for metadata om den vedlagte filen, eksempelvis for å angi en utløpsdato og hvorvidt den har fått markedsføringsgodkjenning og juridisk godkjenning.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter løsningsposter, se [Løsninger](#) (på side 321).

2 Håndtere meldingsplaner

Når brukeren har knyttet grafikkfiler til løsningsposter, opprettes meldingsplaner bestående av en samling mediefiler som er sammensatt for å formidle et salgsbudskap. Brukeren angir en sekvens av meldingsplanelementer som utgjør en meldingsplan. Hvert meldingsplanelement tilsvarer en løsningspost og det tilknyttede digitale innholdet, og inkluderer også relaterte mediefiler som en presentatør kan bruke til å gå mer i detalj om et bestemt emne. Mens en løsningspost består av en digital mediefil som kan brukes for flere meldingsplaner, representerer et meldingsplanelement en unik forekomst av en bestemt løsningsmediefil, med metadata som er spesifikke for bruken av en mediefil for en bestemt meldingsplan.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter en meldingsplan og tilknyttede poster, se [Meldingsplaner](#) (på side 556), [Meldingsplanelementer](#) (på side 562) og [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 567).

3 Lagre kundesvar på meldingsplaner

Meldingsplaner leveres i en applikasjon utenfor Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand mottar tilbakemeldinger fra målgruppen via den eksterne applikasjonen, og disse opplysningene lagres i Oracle CRM On Demand. Slike tilbakemeldinger lagres i avgrensede tidsrom i leveringen av meldingsplanen, og kan også knyttes til forhåndsdefinerte svar.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer meldingssvar, se [Justere svar på meldinger](#) (på side 148).

Meldingsplaner

Bruk sidene for meldingsplan til å opprette, oppdatere og spore meldingsplaner.

En *meldingsplan* er en presentasjon som holdes ved hjelp av en PC eller tavle-PC. Salgsbrukere bruker en meldingsplan til å beskrive produkter og spore tilbakemeldinger fra kunder. Sidene for meldingsplan brukes til å registrere ulike attributter for en meldingsplan, for eksempel produktet den omtaler, utløpsdatoen for meldingsplanen og andre parametre.

Varemerkeansvarlige, produktsjefer og salgsledere oppretter meldingsplaner. Meldingsplaner består av en bestemt innholdssekvens, slik at salgsbrukere holder presentasjoner som følger selskapets juridiske og markedsføringsmessige retningslinjer.

En meldingsplan kan inneholde flere meldingsplanelementer i en bestemt rekkefølge, på samme måte som en tradisjonell presentasjon bestående av flere lysbilder. En meldingsplan kan også bare ha ett element som formidler et bestemt budskap. Når selgere oppretter en aktivitet, kan de vise anbefalte meldingsplaner for aktiviteten, for eksempel et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale, for å se om det finnes aktuelle anbefalinger. Meldingsplananbefalingene er basert på segmentsamsvar og måltilknytninger mellom meldingsplanen og salgsbesøket, oppgaven eller avtalen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter](#) (på side 559).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter administrasjon av opplysninger om meldingsplan, kan det hende at fanen for meldingsplan er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sider for meldingsplan.

Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan

Hjemmesiden for meldingsplan er startpunktet for håndtering av meldingsplanposter. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for meldingsplan. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en meldingsplan

Du kan opprette en ny meldingsplan ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede meldingsplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for meldingsplan](#) (på side 560).

Arbeide med lister for meldingsplaner

Området Lister for meldingsplan inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for meldingsplaner er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for meldingsplan	Filtre
------------------------	--------

Liste for meldingsplan	Filtre
Alle meldingsplaner	Alle meldingsplanene du kan vise, uavhengig av hvem som eier meldingsplanen.
Nylig endrede meldingsplaner	Alle meldingsplanene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige meldingsplaner

Området Nylig endrede meldingsplaner inneholder de siste meldingsplanene du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for meldingsplan

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for meldingsplan:

- Nylig opprettede meldingsplaner
- Nylig endrede meldingsplaner
- Mine nylig opprettede meldingsplaner
- Mine nylig endrede meldingsplaner
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for meldingsplan.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for meldingsplaner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for meldingsplan.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for meldingsplan for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere meldingsplaner

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere meldingsplaner, se følgende:

- [Legge til bøker i en meldingsplan](#) (på side 558)
- [Legge til meldingsplanelementer](#) (på side 559)
- [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter](#) (på side 559)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Funksjonen for meldingsplan inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplaner:

- [Meldingsplaner](#) (på side 556)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan](#) (på side 556)
- [Felt for meldingsplan](#) (på side 560)

MERKNAD: Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplan.

Legge til bøker i en meldingsplan

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å legge til bøker i en meldingsplan. Når du legger til en bok i en meldingsplan, kan du deretter endre eller fjerne boken. Denne fremgangsmåten forutsetter at boken vises som et relatert element på siden Detaljer om meldingsplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser relaterte elementer, se Tilpasse oppsett for relaterte elementer.

Slik legger du til en bok i en meldingsplan

- 1 Åpne ønsket meldingsplan på siden Liste for meldingsplan.
- 2 Klikk på Legg til under Bøker på siden Detaljer om meldingsplan.

- 3 Velg boken du vil legge til i meldingsplanen, i utvelgeren for bok, og klikk deretter på OK.
Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se Bokhåndtering.

Legge til meldingsplanelementer

Du kan legge til et meldingsplanelement i en meldingsplan. Et meldingsplanelement inneholder opplysninger om elementene som utgjør en meldingsplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingsplanelementer, se [Meldingsplanelementer](#) (på side 562).

MERKNAD: Hvis området Forbindelser for meldingsplanelement for relatert element ikke vises på siden Detaljer om kontaktperson, legger du til dette området for relatert element, som beskrevet i Tilpasse oppsett for relatert element, eller du kan kontakte selskapsadministratoren.

Slik legger du til et meldingsplanelement i en meldingsplan

- 1 Bla til området Meldingsplanelement på siden Detaljer om meldingsplan, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som beskrevet i [Felt for meldingsplanelement](#) (på side 565). Lagre deretter posten.

Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter

Når en aktivitet opprettes, kan selgerne registrere opplysninger om firmaet, kontaktpersonen eller produktet som er knyttet til aktiviteten. De kan også vurdere de anbefalte meldingsplanene for aktiviteten (salgsbesøk, oppgave eller avtale) hvis det finnes anbefalinger. Meldingsplananbefalingene er basert på segmentsamsvar og måltilknytninger mellom meldingsplanen og salgsbesøket, oppgaven eller avtalen, på følgende måte:

- Hvis det primære eller sekundære segmentet i en meldingsplan samsvarer med segmentet som er angitt for aktiviteten, settes en hel gullfarget stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.
- Hvis det primære eller sekundære målet i en meldingsplan samsvarer med målet som er angitt for aktiviteten, settes en halv gullfarget stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.
- Hvis det ikke finnes segment- eller målsamsvar mellom meldingsplanen og aktiviteten, settes en tom hvit stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsbesøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 140) og [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 518). Hvis du vil ha flere opplysninger om aktiviteter, se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131).

Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil vise de anbefalte meldingsplanene for aktiviteter.

Slik viser du anbefalte meldingsplaner for aktiviteter

- 1 Velg aktiviteten for besøket.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster](#). (se "Søke etter poster" på side 44)

- 2 Rull ned til området Besøk på detaljsiden (besøk, oppgave eller avtale) for aktiviteten, og åpne salgsbesøket du vil vise.
- 3 Rull ned til området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden og se gjennom listen over meldingsplaner, som har følgende markeringer:
 - En hel gullfarget stjerne i feltet Anbefaling markerer et segmentsamsvar mellom meldingsplanen og aktiviteten.
 - En halv gullfarget stjerne i feltet Anbefaling markerer et målsamsvar mellom meldingsplanen og aktiviteten.
 - En tom hvit stjerne i feltet Anbefaling markerer at det ikke er samsvar (segment eller mål) mellom meldingsplanen og aktiviteten.
- 4 Klikk på koblingen for meldingsplannavnet for å åpne og se gjennom meldingsplanen.

Felt for meldingsplan

Bruk siden Rediger meldingsplan til å legge til en meldingsplan eller oppdatere detaljer om en eksisterende meldingsplan. Siden Rediger meldingsplan inneholder det fullstendige settet med felt for en meldingsplan.

TIPS: Du kan også redigere meldingsplaner på listesiden for meldingsplan og detaljsiden for meldingsplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for meldingsplaner.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om meldingsplan	
Navn	Navnet på meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Type	Kategorien for meldingsplan. Noen forhåndsdefinerte typer er Produktlansering og Målsatt melding. Bruk plukklisten til å velge typen. (Obligatorisk.)
Produkt	Produktet som er knyttet til denne meldingsplanen. Bruk oppslagsikonet til å velge et produkt. (Obligatorisk.)
Kode	Et fritt tekstfelt som kan brukes til å klassifisere en meldingsplan etter hensikt, behandlingsområde eller en annen klassifikasjon definert av organisasjonen.
Status	Gjeldende status for meldingsplanen. Mulige statusverdier er Godkjent, Pågår, Avvist, Frigitt eller Sendt. Bruk plukklisten til å velge en status.

Felt	Beskrivelse
	(Obligatorisk.)
Verifiser	Angir at hvert meldingsplanelement som inngår i meldingsplanen, er verifisert, slik at det vises riktig og dermed har verifiseringsstatusen Vellykket. Hvis alle de integrerte meldingsplanelementene har verifiseringsstatusen Vellykket, angis Vellykket i feltet Verifiser. Ellers angis verdien Mislykket. Dette feltet angis automatisk av Oracle CRM On Demand.
Segment	Markedssegmentet (det vil si gruppen med firmaer) som er målgruppen for meldingsplanen.
MERKNAD: Feltene Primærmål, Primærsegment, Sekundærmål og Sekundærsegment er som standard ikke tilgjengelige. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil legge til disse feltene på detaljsiden for meldingsplan.	
Primærmål	Angir det første målet i denne meldingsplanen. Angi et mål, eller klikk på oppslagsikonet og velg et mål i listen.
Primærsegment	Angir det primære segmentet som skal knyttes til denne meldingsplanen. Valgene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi.
Sekundærmål	Angir det andre målet i denne meldingsplanen. Angi et mål, eller klikk på oppslagsikonet og velg et mål i listen. MERKNAD: Du får en feilmelding når primærmålet og sekundærmålet er det samme, og hvis du velger et sekundærmål uten et primærmål.
Sekundærsegment	Angir det sekundære segmentet som skal knyttes til denne meldingsplanen. Valgene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi. MERKNAD: Du får en feilmelding når primærsegmentet og sekundærsegmentet er det samme, og hvis du velger et sekundærsegment uten et primærsegment.
Eier	(Obligatorisk.) Brukeren som eier meldingsplanposten. Brukeren som opprettet meldingsplanen, er angitt i dette feltet som standard. Bruk oppslagsikonet til å endre eieren.
Startdato	Datoen meldingsplanen blir synlig (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Utløpsdato	Datoen meldingsplanen deaktiveres (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Frigivelsesdato	Datoen dette innholdet kan brukes i levering av personlig tilpasset innhold, (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Redegjørelse	Denne avmerkingsboksen angir at en redegjørelsesmelding må

Felt	Beskrivelse
obligatorisk	presenteres i begynnelsen av denne meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Aktiver oppfølging	Denne avmerkingsboksen vil bli brukt i senere versjoner.
Låsesekvens	Denne avmerkingsboksen brukes ikke i denne versjonen av Oracle CRM On Demand. (Obligatorisk.)
Tilleggsopplysninger om meldingsplan	
Målgruppe	Beskrivelse av målgruppen for meldingsplanen.
Kommentar	Eventuelle generelle kommentarer om meldingsplanen.
Beskrivelse	Beskrivelse av meldingsplanposten.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplan:

- [Meldingsplaner](#) (på side 556)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan](#) (på side 556)
- [Håndtere meldingsplaner](#) (på side 557)

Meldingsplanelementer

Bruk sidene for meldingsplanelement til å opprette, oppdatere og spore meldingsplanelementer.

Et *meldingsplanelement* inneholder opplysninger om elementene som utgjør en meldingsplan. Elementene som utgjør en meldingsplan, er i en bestemt rekkefølge, tilsvarende en tradisjonell presentasjon som består av flere lysbilder.

En *løsning* er multimedieinnholdet og grafikkfilene (for eksempel SWF-, GIF- eller JPEG-filer) som brukes i presentasjoner som danner grunnlaget for et meldingsplanelement. Selv om du kan bruke en løsning på nytt, er et meldingsplanelement unikt og knyttet til én meldingsplan. Siden Meldingsplanelement inneholder flere opplysninger om attributt enn de som er knyttet til en løsning.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om meldingsplanelement, kan det hende at fanen Meldingsplanelement er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplanelement.

Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement

Hjemmesiden for meldingsplanelement er startpunktet for håndtering av poster for meldingsplanelement. Denne siden inneholder opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for meldingsplanelement. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette et meldingsplanelement

Du kan opprette et nytt meldingsplanelement ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede meldingsplanelementer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for meldingsplanelement](#) (på side 565).

Arbeide med lister for meldingsplanelement

Området Lister for meldingsplanelement inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for meldingsplanelement er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for meldingsplanelement	Filtre
Alle meldingsplanelementer	Alle meldingsplanelementene du kan vise, uavhengig av hvem som eier meldingsplanelementene.
Nylig endrede meldingsplanelementer	Alle meldingsplanelementene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige meldingsplanelementer

Området Nylig endrede meldingsplanelementer inneholder de siste meldingsplanelementene du har endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for meldingsplanelement

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for meldingsplanelement:

- Nylig opprettede meldingsplanelementer
- Nylig endrede meldingsplanelementer
- Mine nylig opprettede meldingsplanelementer
- Mine nylig endrede meldingsplanelementer

- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for meldingsplanelement.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for meldingsplanelement

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for meldingsplanelement.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for meldingsplanelement for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk på Lagre.

Håndtere meldingsplanelementer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Legge til forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 565)

MERKNAD: Funksjonen Meldingsplanelement inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplanelementer:

- [Meldingsplanelementer](#) (på side 562)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement](#) (på side 562)
- [Felt for meldingsplanelement](#) (på side 565)

MERKNAD: Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplanelement.

Legge til forbindelser for meldingsplanelement

Du kan legge til en forbindelse for meldingsplanelement i et meldingsplanelement. En *forbindelse for meldingsplanelement* er et presentasjonselement som inneholder valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet. Hvis hovedelementet for eksempel inneholder bivirkningene ved et nytt medikament, kan de valgfrie relaterte opplysningene inneholde bivirkningene ved en eldre klasse medikamenter. Hvis temaet i hovedelementet er at kliniske forsøk har gitt gode resultater, kan de valgfrie detaljene inneholde tall fra det kliniske forsøket. Hvis du vil ha flere opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement, se [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 567).

MERKNAD: Hvis området Forbindelser for meldingsplanelement for relatert element ikke vises på siden Detaljer om kontaktperson, legger du til dette området for relatert element, som beskrevet i Tilpasse oppsett for relatert element, eller du kan kontakte selskapsadministratoren.

Slik legger du til en forbindelse for meldingsplanelement i et meldingsplanelement

- 1 Bla til området Forbindelse for meldingsplanelement på siden Detaljer om meldingsplanelement, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som beskrevet i [Felt for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 569). Lagre posten.

Felt for meldingsplanelement

Bruk siden Rediger meldingsplanelement til å legge til et meldingsplanelement eller oppdatere detaljer om et eksisterende meldingsplanelement. Siden Rediger meldingsplanelement inneholder det fullstendige settet med felt for et meldingsplanelement.

TIPS: Du kan også redigere meldingsplanelementer på siden Liste for meldingsplanelement og siden Detaljer om meldingsplanelement. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for meldingsplanelement.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om meldingsplanelement	
Sekvensnummer	Rekkefølgeposisjonen til meldingsplanelementet i meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Navn	Navnet på meldingsplanelementet.
Vist navn	Navnet som meldingsplanelementet vises med i en meldingsplan.
Løsningsnavn	Navnet på det digitale innholdet som forbindelsen for meldingsplanelement er basert på. Bruk oppslagsikonet til å velge løsningen. (Obligatorisk.)

Felt	Beskrivelse
Navn på løsning: Verifiseringsstatus	Angir om digitalt innhold kan vises riktig. Mulige verdier er Ikke verifisert, Vellykket eller Mislykket. (Skrivebeskyttet.) Verdien i dette feltet arves fra den koblete løsningsposten som inneholder filen med digitalt innhold.
Navn på løsning: Frigivelsesdato	Løsningsinnholdet kan brukes i PCD etter denne datoen. (Skrivebeskyttet.)
Navn på løsning: Utløpsdato	Løsningsinnholdet må ikke brukes i PCD etter denne datoen. (Skrivebeskyttet.)
Redegjørelsesmelding	Denne avmerkingsboksen brukes til å flagge et bestemt aktiva som en redegjørelsesmelding. Ofte må en meldingsplan bli innledet med én eller flere redegjørelsesmeldinger for å sikre full redegjørelse av alle relevante opplysninger og at alle juridiske og forskriftsmessige retningslinjer er oppfylt. (Obligatorisk.)
Type	Kategorien for meldingsplanelement. Bruk plukklisten til å velge en type. (Obligatorisk.)
Vurdering	En kvalitativ vurdering av effektiviteten til elementet. Bruk plukklisten til å velge en vurdering.
Overordnet meldingsplan	Meldingsplanen som meldingsplanelementet er en komponent i. Bruk oppslagsikonet til å velge overordnet meldingsplan. (Obligatorisk.)
Status	Den gjeldende statusen for meldingsplanelementet. Bruk plukklisten til å velge status. De forhåndskonfigurerte valgene er Skjul og Vis.
Beskrivelse	En kort beskrivelse av innholdet i elementet.
Tilleggsopplysninger om meldingsplanelement	
Sammendrag	En kort beskrivelse av elementet.
Forelesernotater	Notater du kan legge til når du presenterer dette elementet.
Målgruppe	Målbrukeren for innholdet.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplanelementer:

- [Meldingsplanelementer](#) (på side 562)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement](#) (på side 562)
- [Håndtere meldingsplanelementer](#) (på side 564)

Forbindelser for meldingsplanelement

Bruk sidene for forbindelser for meldingsplanelement til å opprette, oppdatere og spore forbindelser for meldingsplanelement.

En *forbindelse for meldingsplanelement* er et presentasjonselement som inneholder valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet. Hvis hovedelementet for eksempel inneholder bivirkningene ved et nytt medikament, kan de valgfrie relaterte opplysningene inneholde bivirkningene ved en eldre klasse medikamenter. Hvis temaet i hovedelementet er at kliniske forsøk har gitt gode resultater, kan de valgfrie detaljene inneholde tall fra det kliniske forsøket. En meldingsplan består av flere meldingsplanelementer i en bestemt rekkefølge, tilsvarende en tradisjonell presentasjon som består av flere lysbilder. Relaterte elementer, som kalles *forbindelser for meldingsplanelement*, kan være knyttet til hvert meldingsplanelement. Siden Forbindelser for meldingsplanelement inneholder opplysninger om disse støttepresentasjonselementene.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement, kan det hende at fanen Forbindelser for meldingsplanelement er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for forbindelser for meldingsplanelement.

Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement

Hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement er startpunktet for håndtering av poster for forbindelser for meldingsplanelement. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en forbindelse for meldingsplanelement

Du kan opprette en ny forbindelse for meldingsplanelement ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 569).

Arbeide med lister for forbindelser for meldingsplanelement

Området Lister for forbindelser for meldingsplanelement inneholder mange filtrerte lister. *Filtrerte lister* er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for forbindelser for meldingsplanelement er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for forbindelse for meldingsplanelement	Filtre
Alle forbindelser for meldingsplanelement	Alle forbindelsene for meldingsplanelement du kan vise, uavhengig av hvem som eier forbindelsen for meldingsplanelement.
Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement	Alle forbindelsene for meldingsplanelement med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige forbindelser for meldingsplanelement

Området Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement inneholder de siste forbindelsene for meldingsplanelement du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement:

- Nylig opprettede forbindelser for meldingsplanelement
- Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement
- Mine nylig opprettede forbindelser for meldingsplanelement
- Mine nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for forbindelser for meldingsplanelement for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.

- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere forbindelser for meldingsplanelement

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Funksjonen Forbindelser for meldingsplanelement inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement:

- [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 567)
- [Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 567)
- [Felt for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 569)

MERKNAD: Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for forbindelse for meldingsplanelement.

Felt for forbindelser for meldingsplanelement

Bruk siden Rediger forbindelser for meldingsplanelement til å legge til en forbindelse for meldingsplanelement eller oppdatere detaljer om en eksisterende forbindelse for meldingsplanelement. Siden Rediger forbindelser for meldingsplanelement inneholder det fullstendige settet med felt for en forbindelse for meldingsplanelement.

TIPS: Du kan også redigere forbindelser for meldingsplanelement på siden Liste for forbindelser for meldingsplanelement og siden Detaljer om forbindelser for meldingsplanelement. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for forbindelser for meldingsplanelement.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forbindelser for meldingsplanelement	
Navn	Navnet på forbindelsen for meldingsplanelement.
Vist navn	Navnet som brukes til å vise forbindelsen for meldingsplanelement i meldingsplanen.
Overordnet meldingsplanelement	Det overordnede meldingsplanelementet som forbindelsen for meldingsplanelement inneholder valgfrie støtteopplysninger eller detaljerte opplysninger for. (Obligatorisk.)
Beskrivelse	En kort beskrivelse av innholdet i elementet.
Type	Kategorien for forbindelsen for meldingsplanelement. Bruk plukklisten til å velge en type. (Obligatorisk.)
Løsningsnavn	Navnet på innholdet i multimedie- eller grafikkfilen som forbindelsen for meldingsplanelement er basert på. (Obligatorisk.)
Sammendrag	En kort beskrivelse av elementet.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement:

- [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 567)
- [Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 567)
- [Håndtere forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 569)

Ordre

Ordreposttypen, som allerede var tilgjengelig i Oracle CRM On Demand, er utvidet og har bedre funksjonalitet for naturvitenskap. Du bruker ordresidene til å opprette, oppdatere og spore ordre og tilknyttede ordreartikler for produkter. Selgeren kan for eksempel bruke ordresiden til følgende:

- Opprette en direkte forespørsel om prøveinnfrielse, og sende en ordre til hovedkontoret om prøver som skal sendes direkte til kundene.
- Legge inn en intern ordre på hovedkontoret for påfylling av prøver som det er gått tom for. Selgere går tom for prøver innimellom, og her kan de legge inn nye bestillinger når det er behov.

Ordreposttypen er koblet til alle kundeobjekter og kan aktiveres for integrasjon ved hjelp av Web-integreringshendelser og arbeidsflyter. Hvis området Ordre ikke er synlig på detaljsiden for egendefinert objekt, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Ordre i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

Før du begynner: Når du skal arbeide med ordrer, må verdien for ordrebruk på selskapsprofilsiden settes til CRM On Demand Order Management, og brukerrollen må omfatte rettigheten Aktiver tilgang til ordreopprettelse.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis jobbensvaret ditt ikke omfatter sporing av ordrer og opplysninger om det tilknyttede ordrelinjeelementet, kan det hende at fanen Ordrer er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for ordrer

Hjemmesiden for ordrer er utgangspunktet for håndtering av ordrer og tilknyttede ordreartikler for produkter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for ordre. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Før du begynner. Når du skal arbeide med ordrer og ordreartikler, må verdien for ordrebruk på selskapsprofilsiden settes til CRM On Demand Order Management, og brukerrollen må omfatte rettigheten Aktiver tilgang til ordreopprettelse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder.

Opprette en ordre

Prøveadministratoren oppretter en ny ordre ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig opprettede order. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Ordrefelt](#) (på side 575).

Arbeide med ordrelister

Området for ordrelister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for ordrer.

Ordreliste	Filtre
Alle ordrer	Alle order som er synlige for deg uavhengig av hvem som eier orden, eller når den ble opprettet.
Mine nylig opprettede ordrer	Filtrer ordrer med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Alle nylig opprettede ordrer	Filtrer alle opprettede ordrer som er synlige for deg, sortert etter opprettelsesdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på **Håndter lister**. Siden **Håndter lister** inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylige ordrer

Området **Mine nylig opprettede ordrer** og **Mine nylig viste order** viser de seneste ordrene som du har opprettet eller vist.

Klikk på **Vis fullstendig liste** for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for ordrer

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten **Tilpass hjemmesider**, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for ordre:

- **Nylig opprettede ordrer**
- **Nylig endrede ordrer**
- **Mine nylig opprettede ordrer**
- **Mine nylig endrede ordrer**
- **Flere rapportområder** (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for ordrer)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for ordrer

- 1 Klikk på **Rediger oppsett** på hjemmesiden for ordrer.
- 2 Klikk på pilene på siden **Hjemmesideoppsett for ordre** for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på **Lagre**.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om ordrer og ordreartikler for prøver:

- [Ordrer](#) (på side 570)
- [Ordrefelt](#) (på side 575)
- [Håndtere ordrer](#)

Håndtere ordrer

Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av ordrer, se:

- [Opprette en ordreartikkel for produkter](#) (på side 573)

- [Sende en ordre på produkter](#) (på side 575)
- [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøksposter](#)" på side 527)

MERKNAD: Funksjonen for ordre inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Arbeide med poster](#) (på side 37)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 93)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om ordre i følgende emner:

- [Ordre](#) (på side 570)
- [Ordrefelt](#) (på side 575)
- [Arbeide med hjemmesiden for ordre](#) (på side 571)

Opprette en ordreartikkel for produkter

Du kan bruke ordresidene til å opprette og oppdatere ordreartikler for produkter, og du kan spore hvilke produkter kunden kjøpte.

MERKNAD: Du kan også bruke sidene for prøveforespørsler til å koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk, se [Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk](#) (se "[Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøksposter](#)" på side 527). Merk at hvis du tilpasser detaljsiden for ordre ved å legge til et nytt felt, vil det nye feltet også være tilgjengelig på sidene for prøveforespørsler.

Før du begynner. Når du skal arbeide med ordre og ordreartikler, må verdien for ordrebruk på selskapsprofilsiden settes til CRM On Demand Order Management, og brukerrollen må omfatte rettigheten Aktivert tilgang til ordreopprettelse.

Slik oppretter eller oppdaterer du en ordreartikkel for produkter

- 1** Velg den ønskede ordren på hjemmesiden for ordrer.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger ordrer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** På detaljsiden for ordre:
 - Klikk på Ny i området Ordreartikler for å legge til en ordrelinjeartikkel i ordren.
MERKNAD: Du vil kanskje legge til området Ordreartikler i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 691).
 - Klikk på Rediger ved siden av en ordrelinjeartikkel når du skal oppdatere ordreartikkelen.
- 3** Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, på detaljsiden eller redigeringssiden for ordreartikkelen.

Felt	Beskrivelse
Ordreartikkelnummer	(Skrivebeskyttet) Det unike nummeret for denne ordrelinjeartikkelen.
Valuta	Valutaen som brukes for denne ordreartikkelen. Bruk oppslagsvelgeren til å velge valutaen.
Rabattbeløp	Dette feltet gjelder ikke for den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.
Rabattprosent	Dette feltet gjelder ikke for den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.
Produkt	(Obligatorisk) Produktet som blir bestilt.
Mengde	(Obligatorisk) Mengden av produktet som blir bestilt. Verdien i dette feltet kan ikke være negativ.
Rekkefølge	(Skrivebeskyttet) Den overordnede ordren som ordrelinjeartikkelen er koblet til.
Ordre: Ekstern unik ID	(Skrivebeskyttet) Den unike eksterne ID-en til den overordnede ordren som ordrelinjeartikkelen er koblet til.
Pris	Dette feltet gjelder ikke for den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.
Pris etter rabatt	Dette feltet gjelder ikke for den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.

- 1** Lagre posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om ordrer i følgende emner:

574 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

- [Ordrer](#) (på side 570)
- [Arbeide med hjemmesiden for ordrer](#) (på side 571)
- [Håndtere ordrer](#)
- [Ordrefelt](#) (på side 575)

Sende en ordre på produkter

Når du er ferdig å opprette og oppdatere ordreartikler for et ordreobjekt, kan du sende ordren.

Før du begynner. Når du skal arbeide med ordrer og ordreartikler, må verdien for ordrebruk på selskapsprofilsiden settes til CRM On Demand Order Management, og brukerrollen må omfatte rettigheten Aktiver tilgang til ordreopprettelse.

Slik sender du en ordre på produkter

- 1 Velg den ønskede ordren på hjemmesiden for ordrer.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger ordrer, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Gå gjennom ordreartiklene som er knyttet til denne ordren for produkter, på detaljsiden for ordre, og kontroller at de registrerte opplysningene er riktige.
- 3 Klikk på Send for å sende ordren på produkter, inkludert alle de tilknyttede ordrelinjeartiklene.
Verdien i feltet Status for ordreopprettelse for ordren endres til Sendt, som angir at ordren for produkter er sendt til behandling. Du kan ikke endre en ordre på produkter som er sendt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om ordrer i følgende emner:

- [Ordrer](#) (på side 570)
- [Arbeide med hjemmesiden for ordrer](#) (på side 571)
- [Håndtere ordrer](#)
- [Ordrefelt](#) (på side 575)

Ordrefelt

Bruk siden for ordredigering når du skal legge til en ordre på produkter eller oppdatere detaljer for en eksisterende ordre på produkter. Siden for ordredigering viser alle feltene for en ordre.

TIPS: Du kan også redigere ordrer på detaljsiden for ordre. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av ordrefeltene.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om ordre	
Ordrenummer	Et unikt nummer som tilordnes manuelt til hver ordre.
Firma	Firmaet som er knyttet til denne ordren.
Salgsmulighet	Salgsmuligheten som er knyttet til denne ordren.
Kontaktperson	Kontaktpersonen som er knyttet til denne ordren.
Ordre opprettet	Datoen da ordren ble opprettet.
Status for ordreopprettelse	(Skrivebeskyttet) Verdien i dette feltet er som standard Pågår. Når du sender en ordre på produkter, endres verdien i dette feltet til Sendt.
Ekstern unik ID	Unik ekstern ID for ordreintegrasjon med Oracle CRM On Demand.
ID	Verdien i dette feltet er en unik identifikasjon av ordren.
Forsendelsesadresse	Adressen som ordren skal sendes til. Bruk oppslagsvelgeren til å velge en adresse. Du må fylle ut dette feltet når du skal opprette en prøveforespørselsordre, se Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøk (se " Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøksposter " på side 527).
Faktureringsadresse	Faktureringsadressen for ordren i kontekst.
Ordrestatus	Statusen på ordren, som kan være én av følgende: Venter, Sendt, Behandlet eller Sendt. Du kan angi statusen om nødvendig. Når du sender ordren, endres ordrestatusen til Sendt.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Personen som opprettet ordreposten.
Beskrivelse	(Valgfritt) En beskrivelse av ordren.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om ordrer i følgende emner:

- [Ordrer](#) (på side 570)
- [Arbeide med hjemmesiden for ordrer](#) (på side 571)
- [Håndtere ordrer](#)

9

Finansforvaltning

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for finansforvaltning:

- **Finanskonti.** Bruk disse sidene til å håndtere finanskontoopplysninger.
- **Finanskontoinnehavere.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om innehavere av finanskonti.
- **Eiendeler for finanskonto.** Bruk disse sidene til å håndtere transaksjoner for ett økonomiprodukt for en finanskonto.
- **Økonomiplaner.** Bruk disse sidene til å håndtere økonomiplanene til en kontaktperson eller virksomhet for én eller flere spesifikke finanskonti.
- **Økonomiprodukter.** Bruk disse sidene til å håndtere økonomiproduktopplysninger.
- **Økonomitransaksjoner.** Bruk disse sidene til å spore transaksjoner for en bestemt finanskonto.
- **Porteføljer.** Bruk disse sidene til å håndtere porteføljekonti.
- **Husholdninger.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger for en gruppe med beslektede kontaktpersoner som tilhører den samme husholdningen.

Merknad: Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Husholdninger

Bruk husholdningssidene til å opprette, oppdatere og spore husholdningsposter.

En *husholdning* er en gruppe med kontaktpersoner som vanligvis har en felles kobling eller tilknytning, for eksempel en familie (foreldre og barn) som bor i samme hus på den samme adressen. Kontaktpersoner kan grupperes sammen i en husholdning, og du kan spore kontaktpersongrupperingene. En kontaktperson kan grupperes i én eller flere husholdninger eller kontaktpersongrupper. Finansielle institusjoner og enkeltbrukere, for eksempel bankansatte, konsulenter og kunderådgivere, har mange ulike bruksområder for gruppering av kontaktpersoner. Relaterte opplysninger for husholdninger kan hentes inn fra kontaktpersonene som er koblet til husholdningen.

En husholdning gir verdifulle segmenteringsopplysninger om husholdningen som helhet samt et sammendrag av opplysninger om kontaktpersonene som er medlemmer av husholdningen. Du kan bruke husholdningssidene til å identifisere og lagre demografiske opplysninger om en husholdning. Du kan også bruke husholdningssidene til å se på kundens finanskonti, produkter og kontaktopplysninger som er knyttet til den aktuelle husholdningen. Disse opplysningene gjør det mulig å vurdere kundedata.

Hvis en finansinstitusjon grupperer alle firmaene til en kunde etter husholdning, kan man identifisere en kundes verdi for organisasjonen og søke muligheter for kryssalg og oppgraderingssalg av flere produkter og tjenester til kunden, for eksempel boligforsikring og studielån. I tillegg er det mulig å vise alle finanskontiene

til en kunde etter husholdning, og en finansinstitusjon kan dermed vise husholdningens helhetlige økonomiske stilling.

Underkonti og relaterte opplysninger for husholdninger

Du kan bruke husholdningssidene til å identifisere og profilere en husholdning. Du kan også bruke husholdningssidene til å se på en husholdnings underkonti og andre relaterte opplysninger, blant annet følgende:

- **Kontaktpersoner.** Kontaktpersoner kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle kontaktpersoner som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om kontaktpersoner, se [Kontaktpersoner](#) (på side 215).
- **Krav.** Krav kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle krav som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om krav, se [Krav](#) (på side 622).
- **Økonomiplaner.** Økonomiplaner kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle økonomiplaner som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om økonomiplaner, se [Økonomiplaner](#) (på side 603).
- **Innehavere av polise.** Poliseinnehavere kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle poliseinnehavere som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om poliseinnehavere, se [Innehavere av polise](#) (på side 646).
- **Finanskontoinnehavere.** Finanskontoinnehavere kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle finanskontoinnehavere som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om finanskontoinnehavere, se [Finanskontoinnehavere](#) (på side 597).
- **Husholdningsteam.** Brukere kan være medlem av teamet som er knyttet til en husholdning. På siden Husholdning vises alle teammedlemmer (brukere) som er knyttet til en husholdning.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore husholdningsdata, er kanskje fanen Husholdninger utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for husholdning

Hjemmesiden for husholdning er startpunktet for all husholdningshåndtering.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for husholdning. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en husholdning

Du kan opprette en husholdning ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste husholdninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Husholdningsfelt](#) (på side 582).

Arbeide med husholdningslister

Området Husholdningslister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for husholdninger.

Husholdningsliste	Filtre
Nylig endrede husholdninger	Alle husholdninger der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato
Alle husholdninger	Alle husholdninger som er synlige for deg, uansett hvem som eier husholdningen

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede husholdninger

Området Mine nylig viste husholdninger inneholder de seneste husholdningene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for husholdning

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for husholdning:

- Nylig opprettede husholdninger
- Nylig endrede husholdninger
- Mine nylig opprettede husholdninger
- Mine nylig endrede husholdninger
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for husholdning)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for husholdning

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for husholdning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for husholdning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.

3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

- [Husholdninger](#) (på side 577)
- [Håndtere husholdninger](#) (på side 580)
- [Husholdningsfelt](#) (på side 582)

Håndtere husholdninger

Husholdningshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Profilere husholdninger](#) (på side 581)
- [Spore husholdningsmedlemmer](#) (på side 581)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 93)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)
- [Slå sammen poster](#) (på side 98)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

580 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

- [Husholdninger](#) (på side 577)
- [Arbeide med hjemmesiden for husholdning](#) (på side 578)
- [Husholdningsfelt](#) (på side 582)

Profilere husholdninger

Du kan profilere husholdninger ved å oppdatere opplysningene i husholdningsposter.

Slik profilerer du en husholdning

- 1 Velg husholdningen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger husholdninger, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på siden Husholdningsdetaljer.
- 3 Legg inn opplysninger på siden Rediger husholdning. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se [Husholdningsfelt](#) (på side 582).

Spore husholdningsmedlemmer

Hvis du vil spore medlemmer for husholdninger, legger du dem til som kontaktpersoner innenfor husholdningen.

Slik sporer du husholdningsmedlemmer

- 1 Velg husholdningsposten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger husholdningsposter, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Kontaktpersoner på siden Husholdningsdetaljer, og klikk på Legg til.
MERKNAD: Du kan legge til området Kontaktpersoner i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Ny kontaktperson på siden Liste over kontaktpersoner. Vinduet Søk etter kontaktperson åpnes.
- 4 Velg en kontaktperson i vinduet Søk etter kontaktperson.
- 5 Velg kontaktpersonens forbindelse til husholdningen i rullegardinlisten Forbindelse på siden Liste over kontaktpersoner.

Felt	Beskrivelse
Ny kontaktperson	Navnet på kontaktpersonen for husholdningen. Velg kontaktpersonen i vinduet Søk etter kontaktperson.
Forbindelse	Kontaktpersonens forbindelse til husholdningen. Du kan velge blant mange forhåndsdefinerte forbindelser, for eksempel Hovedforsørger, Ektefelle, Barn, Sviger, Andre generasjons barn eller Sjef.
Opprulling	Merk av i boksen Opprulling for å velge et delsett av kontaktpersoner som skal inkluderes i husholdningens økonomisummer (for eksempel Total nettoverdi eller Total inntekt). Kontaktpersoner som ikke velges, inkluderes ikke i noen av summene for husholdninger eller for noen av de relaterte listene, for eksempel Salgsmuligheter, Porteføljer, Aktiviteter eller Notater. Det er merket av for Opprulling som standard. Merknad: Avmerkingsboksen Opprulling på kontaktpersondetaljsiden og husholdningsdetaljsiden er den samme, og en endring på én side gjenspeiles derfor på den andre siden.

- 6 Klikk på Lagre på siden Liste over kontaktpersoner.
- 7 Drill ned i feltet Ny kontaktperson og velg en kontaktperson, og velg deretter kontaktpersonens forbindelse til husholdningen i plukklisten Forbindelse.

Hvis du vil ha opplysninger om husholdningsfelt, se [Husholdningsfelt](#) (på side 582).

Husholdningsfelt

Bruk siden Rediger husholdning til å legge til en husholdning eller oppdatere detaljer for en eksisterende husholdning. På siden Rediger husholdning vises hele settet med felt for en husholdning.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklistene. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt. Mange av feltene på husholdningssidene er skrivebeskyttet fordi de er beregnet på grunnlag av kontaktpersonposter som er koblet til husholdningen med feltet Opprulling avmerket. Summer for additive felt, for eksempel Aktiva totalt, beregnes på grunnlag av alle kontaktpersoner med feltet Opprulling avmerket i husholdningen. Ikke-additive felt, for eksempel adresser, opprulleres vanligvis fra den primære kontaktpersonen i husholdningen.

Hvis ingen kontaktpersonposter er koblet til husholdningen, kan du legge til kontaktpersoner i husholdningsposten. Se [Spore husholdningsmedlemmer](#) (på side 581).

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om husholdning	

Felt	Beskrivelse
Navn på husholdning	Begrenset til 50 tegn.
Primær	Skrivebeskyttet.
Detaljopplysninger om husholdning	
Type	Standardverdiene er Familie - barn, Familie - ingen barn, Familie - pensjonist, Enslig, Familie med enslig forsørger, Familie, Storfamilie, Ugift par, Tomt rede, Gått av med pensjon og Annet.
Segment	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig, Egen bopel, Leietaker, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi.
Siste aktivitet	Skrivebeskyttet. Viser datoen for den siste aktiviteten som er koblet til husholdningen.
Fødselsdato for hovedforsørger	Skrivebeskyttet.
Tilleggsopplysninger	
Firma	Skrivebeskyttet.
Kontaktperson	Skrivebeskyttet.
Eier	<p>Eieren av husholdningsposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Finansiell profil for husholdning	
Total inntekt	Den samlede inntekten for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Aktiva totalt	Summen av aktiva for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Sum utgifter	De samlede utgiftene for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Total gjeld	Den samlede gjelden for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Total nettoverdi	Den samlede nettoverdien for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Risikoprofil for investering	
Risikoprofil	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Erfaringsnivå	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Investeringshorisont	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Gjeldende investeringsblanding	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Mål	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.
Primært mål	Hentes fra posten for primær kontaktperson for husholdningen. Skrivebeskyttet.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

- [Husholdninger](#) (på side 577)
- [Arbeide med hjemmesiden for husholdning](#) (på side 578)
- [Håndtere husholdninger](#) (på side 580)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)

Porteføljer

Bruk porteføljesidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer porteføljer. Porteføljer kan være alle slags opplysninger som er relatert til en kontaktperson du vil spore.

Porteføljer kan representere følgende:

- **Finanskonti.** En kurtasjekonto, et lån eller et kredittkort
- **Forsikringskontrakter.** En livsforsikringspolise eller et annuitetslån

Du kan bruke porteføljesidene til å identifisere og profilere en portefølje.

TIPS: Du kan bruke posttypen Finanskonto og finanskontohierarkiet til å spore finanskontogrupper, også kalt porteføljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om finanskonti, se [Spore overordnede finanskonti](#) (på side 595).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore finanskontoopplysninger, er kanskje fanen Porteføljer utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto

Hjemmesiden for porteføljekonto er startpunktet for all håndtering av porteføljekonti.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for porteføljekonto. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en porteføljekonto

Du kan opprette en porteføljekonto ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste porteføljer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Porteføljekontofelt](#) (på side 589).

Arbeide med porteføljekontolister

Området for porteføljelister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for porteføljekonti.

Porteføljeliste	Filtre
Alle porteføljekonti	Alle porteføljekonti som er synlige for deg
Nylig opprettede porteføljer	Alle porteføljekonti som er synlige for deg, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede porteføljer	Alle porteføljekonti som er synlige for deg, sortert etter endringsdato
Mine nylig endrede porteføljer	Alle porteføljekonti som du nylig har endret.
Mine nylig opprettede porteføljer	Alle porteføljekonti som du nylig har opprettet.
Mine porteføljekonti	Alle porteføljekonti med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede porteføljekonti

Området Mine nylig viste porteføljer inneholder de seneste porteføljekontiene du har vist.

Legge til områder på hjemmesiden for porteføljekonto

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for porteføljekonto:

- Nylig opprettede porteføljer
- Nylig endrede porteføljer
- Mine nylig opprettede porteføljer
- Mine nylig endrede porteføljer
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for porteføljekonto)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for porteføljekonto

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for porteføljekonto.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for porteføljekonto for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- [Porteføljekontofelt](#) (på side 589)
- [Håndtere porteføljekonti](#) (på side 587)

Håndtere porteføljekonti

Håndtering av porteføljekonti består av følgende oppgaver:

- [Spore nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti](#) (på side 588)
- [Angi underkonti for porteføljer](#) (på side 588)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69) (inkludert henvisninger)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 93)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)
- Endre navn på posttyper
- [Slå sammen poster](#) (på side 98)
- [Håndtere kalendere og aktiviteter](#) (på side 133)
- Prosess for oppsett av bøker
- Opprette Web-appleter

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto](#) (på side 585)
- [Porteføljekontofelt](#) (på side 589)

Spore nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti

Du sporer nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti ved å legge dem til som kontaktpersoner tilkoblet porteføljekontoposten.

Slik sporer du nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti

- 1 Velg porteføljekontoposten.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Kontaktpersoner på detaljsiden for porteføljekontoen, og klikk på Legg til.
MERKNAD: Du kan legge til området Kontaktpersoner i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av kolonnen Navn på siden Liste over kontaktpersoner.
- 4 Klikk på Ny i oppslagsvinduet for å opprette en ny kontaktpersonpost, eller velg en eksisterende kontaktperson.
- 5 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Liste over kontaktpersoner.
- 6 Lagre posten.

Angi underkonti for porteføljer

Du kan angi porteføljekontohierarkier, for eksempel et aksjefond innenfor en livsforsikringspolise eller en kurtasjekonto, ved å opprette en overordnet/underordnet-forbindelse. Opprett først porteføljekontoen, og velg deretter denne kontoen som overordnet for porteføljeunderkontoen.

Porteføljer har en én-til-mange-forbindelse til porteføljeunderkonti. Du kan for eksempel ha mange underkonti for aksjefond eller aksjer for kurtasjeporteføljekontoen.

Slik oppretter du en porteføljeunderkonto

- 1 Velg den overordnede porteføljekontoen.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull til området Underkonti for portefølje på detaljsiden for porteføljekontoen, og klikk på Ny.
MERKNAD: Du må kanskje legge til området Underkonti for portefølje i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 691).
- 3 Fyll ut feltene på redigeringssiden for porteføljekonto som åpnes.
- 4 Lagre posten.

Slik angir du den overordnede porteføljekontoen

- 1** Velg den underordnede porteføljeunderkontoen.
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2** Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet konto for portefølje på redigeringssiden for porteføljekontoen.
- 3** Velg den overordnede porteføljekontoen i oppslagsvinduet.
- 4** Lagre posten.

Porteføljekontofelt

Bruk siden Rediger porteføljekonto til å legge til en porteføljekonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende porteføljekonto. På siden Rediger porteføljekonto vises hele settet med felt for en porteføljekonto.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om firma	
Firmanummer	Obligatorisk felt. Begrenset til 100 tegn.
Institusjon	Oppslagsfelt for institusjonen som er koblet til denne porteføljekontoen.
Produkt	Oppslagsfelt for produktet som er koblet til denne porteføljekontoen.
Firmatype	En plukkliste med tilgjengelige firmatyper. Standardverdiene er Livrentekontrakt, Gruppepolise, 401K, Kontrollerer, IRA, Livsforsikring, Aksjefond, Sparepenger og Annet.
Primær kontaktperson	Skrivebeskyttet.
Firma	Oppslagsfelt for firmaet som er koblet til denne porteføljekontoen.
Inntekt	Inntekten som er koblet til denne porteføljekontoen.
Innkjøpsdato	Åpningsdatoen for finanskontoen.
Annullerings-/salgsdato	Lukkingsdatoen for kontoen. Hvis dette er en enkeltstående beholdning, kan det være datoen da alle aksjer er solgt.

Felt	Beskrivelse
Status	Statusen for porteføljekontoen. Standardverdiene er Aktiv, Venter, Tilbud, Avsluttet og Lukket.
Overordnet konto for portefølje	Den overordnede porteføljekontoen for gjeldende porteføljekonto.
Eier	<p>Eieren av porteføljefirmaposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
Primærgruppe	<p>Primærgruppen for porteføljeeieren.</p> <p>I tidligere versjoner enn versjon 13 brukes dette feltet til å definere gruppesynlighet for porteføljeposter. Det anbefales å bruke bokfunksjonaliteten som erstatning for denne funksjonaliteten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Prosessen med å sette opp bøker.</p>
Opplysninger om polise	
Risikoklasse	Angir risikonivået for porteføljen. Begrenset til 50 tegn.
Premie	Forsikringspolisens kostnad i valutaenheter.
Pålydende verdi	Forsikringspolisens pålydende verdi i valutaenheter.
Gyldig dato	Startdatoen for forsikringspolisen.
Utløpsdato	Utløpsdatoen for forsikringspolisen.
Investeringsopplysninger	
Totalverdi for aktiva	Verdien av alle investeringer i valutaenheter.
Vurderingsdato	Datoen for totalvurderingen av aktiva.
Opplysninger om lån	
Lånebeløp	Verdien av lånet i valutaenheter.
Årlig prosentsats	Rentesatsen for lånet.
Utløper	Datoen da lånet skal tilbakebetales.
Termin	Skrivebeskyttet. Sammenslåing av terminlengde og terminenhet.

Felt	Beskrivelse
Terminlengde	Lånets amortiseringsperiode, vanligvis uttrykt i måneder.
Terminenheter	Plukkliste med mulige terminenheter. Standardverdiene er Dag, Uke, Måned og År.
Opplysninger om kredittkort	
Kredittgrense	Maksimal tilgjengelig kreditt for kontoen.
Årlig prosentsats	Den årlige rentesatsen for belastninger på saldoen.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto](#) (på side 585)
- [Håndtere porteføljekonti](#) (på side 587)

Finanskonti

Bruk finanskontosidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer finanskonti. Dette er vanligvis finanskontiene til en kontaktperson eller virksomhet som finansinstitusjonen driver, men finanskonti kan også brukes til å spore alle finanskontiene til en kontaktperson eller virksomhet, inkludert konti i andre finansinstitusjoner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore finanskontoopplysninger, er kanskje fanen Finanskonti utelatt fra ditt oppsett.

En *finanskonto* er en post for økonomitransaksjoner mellom finansinstitusjoner. Den inneholder økonomiprodukter som finansinstitusjonen har et spesielt forvaltningsansvar for. Finanskonti gir en struktur som finansinstitusjonen kan bruke til å administrere både kontaktperson- og virksomhetsforbindelser.

MERKNAD: *Konto* heter *bedriftskonto* i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Bedriftskonti representerer en juridisk enhet, for eksempel et firma, selskap eller fond. De inkluderer overordnet/underordnet-forbindelser som støtter divisjoner, avdelinger og andre komplekse juridiske strukturer.

Du bruker finanskonti til å spore alle typer finanskonti, for eksempel sparekonti, sjekkonti, pantelån, innskuddsbeviser, kredittkort, innskuddskonti, investeringer, lån, honnørkonti og studiekonti.

Ved hjelp av finanskonti kan en finansinstitusjon gå fra finanskontosentrerte til kunde- og husholdningssentrerte forbindelser. Med denne funksjonen får du tilgang til generelle finanskontoopplysninger fra feltene Type finanskonto, Saldo og Felles til støtte for kunde- og husholdningssentrerte forbindelser, inkludert aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kalendere. Finanskonti støtter også kontohierarkier og underkonti. Disse hierarkiene gjør det mulig å gruppere konti i porteføljer. Du bruker kontogruppering til å gruppere finanskonti i porteføljer. Figurene nedenfor viser noen eksempler på hierarkier. Figur 1 viser en overordnet/underordnet-forbindelse for en finanskonto. Figur 2 viser en forbindelse mellom en porteføljekonto og en finanskonto. Figur 3 viser en forbindelse mellom en finanskonto og en underkonto.



Figure 1: Forbindelse mellom overordnet og underordnet for finanskonto



Figure 2: Forbindelse mellom porteføljekonto og finanskonto

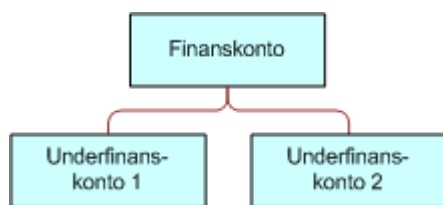


Figure 3: Forbindelse mellom finanskonto og underkonto

Du kan bruke finanskontosidene til å identifisere og profilere en finanskonto. Du kan også bruke finanskontosidene til å se på en finanskontos underkonti og andre relaterte opplysninger, blant annet følgende:

- [Finanskontoinnehavere](#) (på side 597)
- [Eiendeler for finanskonto](#) (på side 600)
- [Økonomitransaksjoner](#) (på side 613)
- [Økonomiplaner](#) (på side 603)
- [Poliser](#) (på side 641)

- **Salgsmuligheter (på side 232).** På finanskontosidene kan du vise alle salgsmuligheter som er relatert til en finanskonto.
- Aktiviteter. På finanskontosidene kan du vise alle aktiviteter som er relatert til en finanskonto.
- **Serviceforespørsler (på side 313).** På finanskontosidene kan du vise alle serviceforespørsler som er relatert til en finanskonto.
- **Kundeemner (på side 168).** På finanskontosidene kan du vise alle kundeemner som er relatert til en finanskonto.

Arbeide med hjemmesiden for finanskonto

Hjemmesiden for finanskonto er utgangspunktet for all håndtering av finanskonti.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for finanskontoen. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en finanskonto

Du kan opprette en finanskonto ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede firmakonti. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Finanskontofelt](#) (på side 595).

Arbeide med finanskontolister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for finanskonti.

Finanskontoliste	Filtre
Alle finanskonti	Alle finanskonti som er synlige for deg
Nylig endrede finanskonti	Alle finanskonti som du nylig har endret.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede finanskonti

Nylig endrede finanskonti viser finanskontiene som ble endret sist.

Klikk på [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for finanskonto

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for finanskonto, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for finanskonto.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for finanskonto.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for finanskonto

- 1 Klikk på [Rediger oppsett](#) på hjemmesiden for finanskonto.
- 2 Klikk på pilene på siden [Hjemmesideoppsett for finanskonto](#) for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på [Lagre](#).

Håndtere finanskonti

Utfør følgende oppgaver for å håndtere finanskonti:

- [Spore overordnede finanskonti](#) (på side 595)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om finanskonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskonto](#) (på side 593)

■ [Finanskontofelt](#) (på side 595)

Spore overordnede finanskonti

Hvis du vil tillate sporing av den overordnede finanskontoen til en finanskonto, legger du til den overordnede finanskontoen i feltet Overordnet finanskonto i den underordnede finanskontoen.

Slik sporer du en overordnet finanskonto

- 1 Velg finanskontoen.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger finanskonti, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om finanskonto.
- 3 Velg en finanskonto i feltet Overordnet finanskonto på siden Rediger konto for finans.

Finanskontofelt

Bruk siden Rediger konto for finans til å legge til en finanskonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende finanskonto. Siden Rediger konto for finans viser alle feltene for en finanskonto.

TIPS: Du kan angi finanskontohierarkier, for eksempel en pensjonsfinanskonto, som er underordnet en porteføljefinanskonto, ved å velge Finanskonto. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir hierarkier, se [Spore overordnede finanskonti](#) (på side 595).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Finanskontoprofil	
Finanskontonummer	Nummeret på en finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Finanskontotype	Typen finanskonto, for eksempel sparekonto, kredittkonto, pantelånskonto, investeringskonto, plasseringskonto, utdanningskonto, forsikringskonto.
Primærfirma	Dette valget brukes til å angi at denne finanskontoen er den primære finanskontoen.
Hjemmefilial	Hjemmefilialen for finanskontoen i finansinstitusjonen.
Finanskonto	Navnet på finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Åpningsdato	Datoen finanskontoen ble åpnet i finansinstitusjonen.

Felt	Beskrivelse
Felles	Dette valget brukes til å angi at finanskontoen har sameie. Flere kontaktpersoner har eierskap over finanskontoen.
Utestengt	Dette valget brukes til å angi at denne finanskontoen er utestengt. <i>Utestengt</i> betyr at denne finanskontoen ikke er opprettet av denne finansinstitusjonen, men er opprettet i en annen finansinstitusjon.
Saldo	Valutafeltet som representerer saldoen på finanskontoen.
Saldo per	Datoen og klokkeslettet saldoen sist ble oppdatert.
Detaljer om finanskonto	
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Utestengt institusjon	Navnet på finansinstitusjonen denne finanskontoen er utestengt fra.
Overordnet finanskonto	Den overordnede finanskontoen for denne underordnede finanskontoen.
Integrering av finanskonto	
Beskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av finanskontoen.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne finanskontoen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om eiendelen for finanskonto, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Tilleggsopplysninger	
Eier	Eieren av finanskontoposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om finanskonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskonto](#) (på side 593)
- [Håndtere finanskonti](#) (på side 594)

Finanskontoinnehavere

Bruk siden Finanskontoinnehaver til å opprette, oppdatere og spore relasjonen mellom en finanskonto og innehaverne av den. En *finanskontoinnehaver* er en kontaktperson som har en relasjon med finanskontoen (vanligvis den juridiske eieren av finanskontoen).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om finanskontoinnehavere, er kanskje fanen Finanskontoinnehaver utelatt fra ditt oppsett.

En finanskontoinnehaverpost sporer relasjonene mellom kontaktpersoner og finanskonti, slik at det gir et fullstendig bilde av hvilke kontaktpersoner som er relatert til hvilke finanskonti, og hvilke finanskonti som er relatert til hvilke kontaktpersoner.

Ved hjelp av finanskontoinnehavere kan finansinstitusjoner og brukere spore relasjonen mellom kontaktpersoner og finanskonti samt spesifikke attributter og detaljer for relasjonen. Finanskontoinnehavere sporer rollen for en kontaktperson i tilknytning til en finanskonto, for eksempel den juridiske eieren, en formynder, en rådgiver, en velgjører og så videre.

Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver

Hjemmesiden for finanskontoinnehaver er utgangspunktet for håndtering av finanskontoinnehavere.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for finanskontoinnehaveren. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en finanskontoinnehaver

Du kan opprette en finanskontoinnehaver ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede firmakontoinnehavere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for finanskontoinnehaver](#) (på side 599).

Arbeide med lister for finanskontoinnehavere

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for finanskontoinnehavere.

Liste for finanskontoinnehaver	Filtre
Alle finanskontoinnehavere	Alle finanskontoinnehavere du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier finanskontoinnehaveren.
Nylig endrede finanskontoinnehavere	Alle finanskontoinnehavere, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede finanskontoinnehavere

Nylig endrede finanskontoinnehavere viser finanskontoinnehaverne som ble endret sist.

Klikk på [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du legge til flere områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver

- 1 Klikk på [Rediger oppsett](#) på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.
- 2 Klikk på pilene på siden [Hjemmesideoppsett](#) for finanskontoinnehaver for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på [Lagre](#).

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om finanskontoinnehavere i følgende emner:

- [Håndtere finanskontoinnehavere](#) (på side 598)
- [Felt for finanskontoinnehaver](#) (på side 599)

Håndtere finanskontoinnehavere

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver](#) (på side 597)
- [Felt for finanskontoinnehaver](#) (på side 599)

Felt for finanskontoinnehaver

Bruk siden Rediger konto for finansinnehaver til å legge til en finanskontoinnehaver eller oppdatere detaljer for en eksisterende finanskontoinnehaver. Siden Rediger konto for finansinnehaver viser alle feltene for en finanskontoinnehaver.

TIPS: Du kan også redigere opplysninger om finanskontoinnehaver på siden Liste for finanskontoinnehaver og Detaljer om finanskontoinnehaver. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Profil for finanskontoinnehaver	
Navn på finanskontoinnehaver	Navnet på finanskontoinnehaveren (vanligvis en kontaktperson). Dette feltet har en grense på 100 tegn.
Finanskonto	Finanskontoen som finanskontoinnehaveren er knyttet til.
Rolle	Rollen til finanskontoinnehaveren. En finanskontoinnehaver kan ha flere roller. Noen eksempler på roller er juridisk formynder, eier, advokat og påvirker.
Primær kontaktperson	Angir om finanskontoinnehaveren er den primære kontaktpersonen for finanskontoen.
Sammenføydd	Datoen finanskontoinnehaveren første gang ble knyttet til finanskontoen. Denne datoen kan være forskjellig fra åpningsdatoen til finanskontoen. En juridisk formynder kan for eksempel bli tilordnet til (eller få ansvaret for) en finanskonto etter datoen den ble åpnet.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om

Felt	Beskrivelse
	finanskontoinnehaveren. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om finanskontoinnehaveren, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne finanskontoinnehaveren sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver](#) (på side 597)

Eiendeler for finanskonto

Bruk sidene for eiendel for finanskonto til å opprette, oppdatere og spore økonomiprodukter som innehas av en bestemt finanskonto. Eiendeler for finanskonto er vanligvis totalsummen av alle finanskontotransaksjoner for et enkelt økonomiprodukt for en finanskonto.

Med eiendeler for finanskonto finner du ut hvilke økonomiprodukter som innehas av hver finanskonto. Eiendeler for finanskonto kan brukes til å spore alle typer økonomiprodukter, for eksempel disse:

- Fysiske aktiva (for eksempel hus, kunst og bil)
- Økonomiske instrumenter (for eksempel obligasjoner, aksjer og aksjefond)
- Finanstjenester og lån (for eksempel pantelån, kassekreditt)
- Alle andre instrumenter du definerer i økonomiprodukter

Ved hjelp av eiendeler for finanskonto kan finansinstitusjoner levere sammendragsopplysninger om kundens finanskonti fra mellomkontoret eller applikasjoner for bak-kontor. Disse opplysningene gir visninger som er basert på klienter eller husholdninger. Detaljerte opplysninger om eiendeler for finanskonto er tilgjengelig for deg i Oracle CRM On Demand når du administrerer relasjonen med klienten, for eksempel mengden, prisene, ytelsen og viktige datoer (for eksempel innkjøpsdato).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om finanskonto, er kanskje fanen Eiendel for finanskonto utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto

Hjemmesiden for eiendel for finanskonto er utgangspunktet for håndtering av eiendeler for finanskonto.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for eiendel for finanskonto. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en eiendel for finanskonto

Du kan opprette en eiendel for finanskonto ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede eiendeler for finanskonto. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for eiendel for finanskonto](#) (på side 602).

Arbeide med lister for eiendel for finanskonto

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for eiendeler for finanskonto.

Liste for eiendel for finanskonto	Filtre
Alle eiendeler for finanskonto	Alle eiendeler for finanskonto du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier eiendelen for finanskonto.
Nylig endrede eiendeler for finanskonto	Alle eiendeler for finanskonto, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede eiendeler for finanskonto

Nylig endrede eiendeler for finanskonto viser eiendelene for finanskonto som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto, avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for eiendel for finanskonto.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for eiendel for finanskonto for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere eiendeler for finanskonto

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Felt for eiendel for finanskonto](#) (på side 602)

Felt for eiendel for finanskonto

Bruk siden Rediger eiendel for finanskonto til å legge til en eiendel for finanskonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende eiendel for finanskonto. Siden Rediger eiendel for finanskonto viser alle feltene for en eiendel for finanskonto.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder tilleggsopplysninger om enkelte felt.

Felt	Beskrivelse
Profil for eiendeler for finanskonto	
Finanskonto	Finanskontoen som er knyttet til eiendelen for finanskonto.
Økonomiprodukt	Økonomiproduktet som er knyttet til eiendelen for finanskonto.
Navn på eiendeler	Det unike navnet for eiendelen for finanskonto.

Felt	Beskrivelse
for finanskonto	
Mengde	Antallet økonomiproduktenheter for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Innkjøpspris	Innkjøpsprisen for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Innkjøpsdato	Datoen eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen ble kjøpt. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Verdi	Verdien for eiendelene (det vil si innkjøpsprisen multiplisert med mengden). Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Resultat	Prosentandelen tap eller vinning for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Integrering av eiendeler for finanskonto	
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om eiendelene for finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om eiendelene for finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om eiendelen for finanskonto, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne eiendelen for finanskonto sist ble oppdatert (fra en ekstern kilde).

Økonomiplaner

Bruk økonomiplansidene til å opprette, oppdatere og spore økonomiplaner for en finanskonto. *Økonomiplaner* er vanligvis økonomiplanen for en kontaktperson eller en bedrift for én eller flere spesifikke finanskonti som en finansinstitusjon administrerer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om planer for finanskonto, er kanskje fanen *Økonomiplan* utelatt fra ditt oppsett.

Med en økonomiplan er det mulig med økonomiplanlegging på høyt nivå gjennom tilgang til opplysninger som statusen, planfasen og godkjenningene. Den inneholder også koblinger til applikasjonene for mellomkontor og bak-kontor. Bunkematinger og oppdateringer fra Web-tjenester brukes vanligvis til å integrere opplysninger for mellomkontor og bak-kontor i Oracle CRM On Demand.

Ved hjelp av økonomiplaner kan finansinstitusjoner integrere håndtering av kundeforbindelser med økonomiplanleggingsoppgaver, arbeidsflyter og leveranser i hele livssyklusen for økonomiplanleggingen. Med

denne funksjonen kan du spore aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kundeemner for en økonomiplan, slik at det er mulig å drive økonomiplanlegging for klienter og husholdninger.

Du kan bruke økonomiplansidene til å identifisere og profilere en økonomiplan. Du kan også bruke økonomiplansidene til å se gjennom underfirmaene for en økonomiplan og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

- **Salgsmulighet.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 232).
- **Aktivitet.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivitetsfelt](#) (på side 156).
- **Serviceforespørsel.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere service og kommunikasjon](#) (på side 311).
- **Kundeemne.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Kundeemner](#) (på side 168).

Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan

Hjemmesiden for økonomiplan er utgangspunktet for håndtering av økonomiplaner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomiplan. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en økonomiplan

Du kan opprette en økonomiplan ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede økonomiplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Økonomiplanfelt](#) (se "Felt for økonomiplan" på side 606).

Arbeide med økonomiplanlister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomiplaner.

Økonomiplanliste	Filtre
Alle økonomiplaner	Alle økonomiplaner du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomiplanen.
Nylig endrede økonomiplaner	Alle økonomiplaner med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på **Håndter lister**. Siden **Håndter lister** inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede økonomiplaner

Nylig endrede økonomiplaner viser økonomiplanene du sist har vist.

Klikk på **Vis fullstendig liste** for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for økonomiplan

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten **Tilpass hjemmesider**, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for økonomiplan, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for økonomiplan.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomiplan.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomiplan

- 1 Klikk på **Rediger oppsett** på hjemmesiden for økonomiplan.
- 2 Klikk på pilene på siden **Hjemmesideoppsett** for økonomiplan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på **Lagre**.

Administrere økonomiplaner

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan](#) (på side 604)
- [Felt for økonomiplan](#) (på side 606)

Felt for økonomiplan

Bruk siden Rediger økonomiplan til å legge til en økonomiplan eller oppdatere detaljer for en eksisterende økonomiplan. Siden Rediger økonomiplan viser alle feltene for en økonomiplan.

TIPS: Du kan også redigere økonomiplaner på siden Liste for økonomiplan og Detaljer for økonomiplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av økonomiplanfeltene.

Felt	Beskrivelse
Økonomiplanprofil	
Navn på økonomiplan	Navnet på økonomiplanen.
Type	Typen økonomiplan. Noen eksempler: pensjon, portefølje, formue, utdanning og så videre.
Finanskonto	Finanskontoen som planen er knyttet til.
Status	Statusen for økonomiplanen. Noen eksempler: Pågå, Aktiv, Godkjent, Under ledervurdering, Under kundevurdering og så videre.
Sendt til kontaktperson	Merk av for dette valget for å angi at økonomiplanen er sendt til kontaktpersonen.
Godkjent av kontaktperson	Merk av for dette valget for å angi at økonomiplanen er godkjent av kontaktpersonen.
Økonomiplansammendrag	
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomiplanen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne økonomiplanen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for denne økonomiplanen.
Beskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av økonomiplanen. Dette feltet er begrenset til 16

Felt	Beskrivelse
	350 tegn.
Tilleggsopplysninger	
Eier	<p>Eieren av økonomiplanposten.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om økonomiplaner i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan](#) (på side 604)
- [Administrere økonomiplaner](#) (på side 605)

Økonomiprodukter

Bruk sidene for økonomiprodukter til å opprette, oppdatere og spore alle typer økonomiprodukter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om økonomiprodukter, er kanskje fanen Økonomiprodukter utelatt fra ditt oppsett.

Et *økonomiprodukt* i Oracle CRM On Demand kan være en bestemt fysisk vare eller tjeneste som en finansinstitusjon tilbyr kundene, eller en gruppering av økonomiprodukter, men det kan også referere til hvilket som helst økonomiprodukt fra en finansinstitusjon.

Økonomiprodukter kan brukes til å spore økonomiprodukttyper, for eksempel lån, innskudd (sjekk- og sparekonto), markedsrenteinnskudd (eller pengemarkedskonti), tidsinnskudd (eller sertifikater for innskudd) og så videre. Økonomiprodukter kan også være aksjer, derivater, separateonti, hedgefond eller aksjefond.

Ved hjelp av økonomiproduktposter kan finansinstitusjoner vise detaljene om økonomiprodukter, inkludert produktdetaljer på høyt nivå, URL-koblinger til nettsteder for økonomiprodukter eller kataloger. Med denne funksjonen kan du få tilgang til de nyeste detaljene om økonomiprodukter og relaterte opplysninger om aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kalendere for kundene.

Posttypen for økonomiprodukter støtter også hierarkier med økonomiprodukter. Med disse hierarkiene kan du gruppere økonomiprodukter i grupper, for eksempel pakketilbud, aksjefond eller andre behov for flere hierarkier eller flere grupper.

Du finner noen eksempler på hierarkier for økonomiprodukter i figurene nedenfor.

Figur 4 viser et eksempel på et aksjefondshierarki.

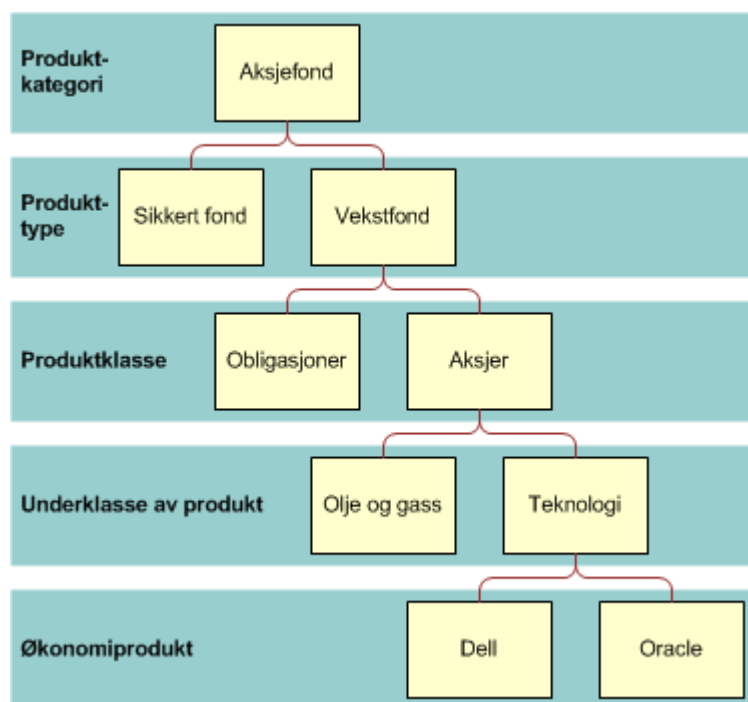


Figure 4: Eksempel på aksjefondhierarki

Figur 5 viser et eksempel på et forsikringspolisehierarki.

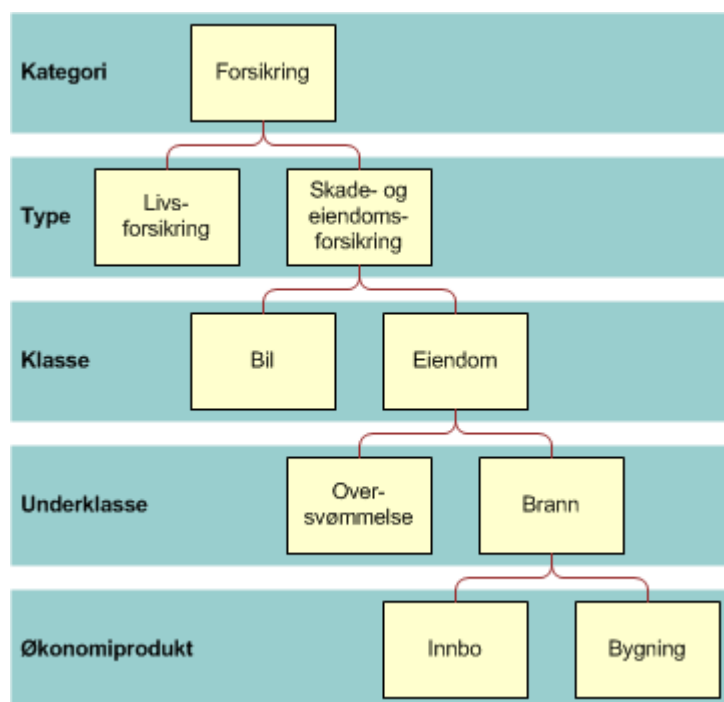


Figure 5: Eksempel på hierarki for forsikringspolise

Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter

Hjemmesiden for økonomiprodukter er utgangspunktet for håndtering av økonomiprodukter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomiprodukter. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en økonomiproduktpost

Du kan opprette et økonomiprodukt ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede økonomiprodukter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for økonomiprodukter](#) (på side 612).

TIPS: Du kan angi hierarkier med økonomiprodukter, for eksempel en egenkapital som er underordnet et aksjefond, ved å velge feltet Overordnet økonomiprodukt. Hvis du vil ha opplysninger om hierarkier med økonomiprodukter, se [Spore overordnede økonomiprodukter](#) (på side 611).

Arbeide med økonomiproduktlister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomiprodukter.

Økonomiproduktliste	Filtre
Alle økonomiprodukter	Alle økonomiprodukter du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomiproduktene.
Nylig endrede økonomiprodukter	Alle økonomiprodukter med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede økonomiprodukter

Nylig endrede økonomiprodukter viser økonomiproduktene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for økonomiprodukter, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for økonomiprodukter.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for økonomiprodukter.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for økonomiprodukter for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Administrere økonomiprodukter

Utfør følgende oppgave for å administrere økonomiprodukter:

- [Spore overordnede økonomiprodukter](#) (på side 611)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om økonomiprodukter i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan](#) (på side 604)
- [Felt for økonomiprodukter](#) (på side 612)

Spore overordnede økonomiprodukter

Hvis du vil tillate sporing av overordnet økonomiprodukt for et økonomiprodukt, legger du til det overordnede økonomiproduktet i feltet Overordnet økonomiprodukt i det underordnede økonomiproduktet.

Slik sporer du et overordnet økonomiprodukt

- 1 Velg økonomiproduktet.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger et økonomiprodukt, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om økonomiprodukt.
- 3 Velg et økonomiprodukt i feltet Overordnet økonomiprodukt på siden Rediger økonomiprodukt.

Felt for økonomiprodukter

Bruk siden Rediger økonomiprodukter til å legge til et økonomiprodukt eller oppdatere detaljer for et eksisterende økonomiprodukt. Siden Rediger økonomiprodukter viser alle feltene for et økonomiprodukt.

TIPS: Du kan også redigere økonomiprodukter på siden Liste for økonomiprodukter og Detaljer for økonomiprodukter. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#). (se "Oppdatere postdetaljer" på side 67)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av feltene for økonomiprodukter.

Felt	Beskrivelse
Økonomiproduktprofil	
Navn på økonomiprodukt	Det vanlige navnet på økonomiproduktet. Noen eksempler: Oracle Corporation, Aksjefond X, Gullsparing, Beste pantelån og så videre.
Kategori	Kategorien for økonomiproduktet. (Dette er det anbefalte hierarkiet: kategori, klasse, underklasse, økonomiprodukt, underordnet økonomiprodukt, om nødvendig flere underordnede.)
Type	Typen økonomiprodukt. Eksempler: Vekstfond, Sikkert fond.
Klasse	Klassen for økonomiproduktet. Eksempler: Aksjer, Obligasjoner.
Underklasse	Underklassen for økonomiproduktet. Eksempler: Teknologi, Olje og gass.
Overordnet økonomiprodukt	Overordnet økonomiprodukt for dette produktet.
Økonomiprodukt-ID	ID-en for økonomiprodukt som finansinstitusjonen bruker til å identifisere et økonomiprodukt i navet for økonomiprodukter eller den tilsvarende enheten.
Nettnav-ID for MDM-produkt	ID-en for økonomiprodukt som finansbransjen eller det eksterne selskapet bruker til å identifisere et økonomiprodukt i et eksternt MDM-nav (håndtering av hoveddata) for økonomiprodukter.
Gjeldende pris	Prisen for økonomiproduktet. Prisen kan komme fra en ekstern kilde, for eksempel markedsprising, eller internt, fra en prisliste.
Priskilde	Kilden for prisopplysningene for økonomiproduktet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste oppdatering av gjeldende pris	Datoen og klokkeslettet prisen for dette økonomiproduktet sist ble oppdatert (fra priskilden).
Produktkatalog	
URL-adresse for produkt	URL-adressen til katalogplasseringen for dette økonomiproduktet. Dette er vanligvis et eksternt økonomiprodukt og en URL-adresse.

Felt	Beskrivelse
Produktoversikt	Sammendrag- eller introduksjonsopplysninger om økonomiproduktet. Dette feltet har en grense på 16 350 tegn.
Produktkatalog	URL-adressen til en økonomiproduktkatalog som inneholder dette økonomiproduktet. URL-adressen er vanligvis en intern URL-adresse for økonomiprodukt.
Økonomiproduktoversikt	
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av økonomiproduktet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomiproduktet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for dette økonomiproduktet sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om økonomiprodukter i følgende emner:

- [Økonomiprodukter](#) (på side 607)
- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter](#) (på side 609)
- [Administrere økonomiprodukter](#) (på side 611)

Økonomitransaksjoner

Bruk sidene for økonomitransaksjoner til å opprette, oppdatere og spore alle typer økonomitransaksjoner for en bestemt finanskonto. *Økonomitransaksjoner* er de enkeltstående transaksjonene på en finanskonto for alle økonomiprodukter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om økonomitransaksjoner, er kanskje fanen *Økonomitransaksjon* utelatt fra ditt oppsett.

Med økonomitransaksjonspostene kan du fastsette hvilke finanskonti som har hvilke transaksjoner, i forbindelse med alle økonomiprodukter. Disse opplysningene gir full oversikt over økonomitransaksjoner, ordnet etter finanskonto. Du kan bruke økonomitransaksjonsposter til å spore alle typer økonomiprodukttransaksjoner, for eksempel kjøp, salg, lotteri, innløsning, innskudd, uttak og andre instrumenter du har definert i økonomiprodukter.

Ved hjelp av økonomitransaksjoner kan finansinstitusjoner levere sammendragsopplysninger om kundens finanskonti fra applikasjonene for mellomkontor og bak-kontor. Disse opplysningene gir visninger som er basert på klienter eller husholdninger. De detaljerte opplysningene om økonomitransaksjonene, for eksempel mengde, priser og viktige datoer (som kjøpsdatoer), er tilgjengelige for deg i Oracle CRM On Demand når du håndterer klientrelasjonen.

Arbeide med hjemmesiden for økonomitransaksjoner

Hjemmesiden for økonomitransaksjoner er utgangspunktet for håndtering av økonomitransaksjoner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomitransaksjoner. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en økonomitransaksjon

Du kan opprette en økonomitransaksjon ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede økonomitransaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for økonomitransaksjoner](#) (på side 615).

Arbeide med økonomitransaksjonslister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomitransaksjoner.

Økonomitransaksjonsliste	Filtre
Alle økonomitransaksjoner	Alle økonomitransaksjoner du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomitransaksjonen.
Nylig endrede økonomitransaksjoner	Alle økonomitransaksjoner, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede økonomitransaksjoner

Området Nylig endrede økonomitransaksjoner viser økonomitransaksjonene som sist ble endret, sortert etter endringsdato.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner, avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for økonomitransaksjoner.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for økonomitransaksjoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere økonomitransaksjoner

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Felt for økonomitransaksjoner

Bruk siden Rediger økonomitransaksjon til å legge til en økonomitransaksjon eller oppdatere detaljer for en eksisterende økonomitransaksjon. Siden Rediger økonomitransaksjon viser alle feltene for en økonomitransaksjon.

TIPS: Du kan også redigere opplysninger om økonomitransaksjoner på siden Liste for økonomitransaksjoner og Detaljer for økonomitransaksjon. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#). (se "Oppdatere postdetaljer" på side 67)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Økonomitransaksjonsprofil	
Finanskonto	Finanskontoen som økonomitransaksjonen er knyttet til.
Økonomiprodukt	Økonomiproduktet som økonomitransaksjonen er knyttet til.
Transaksjonstype	Typen økonomitransaksjon. Noen eksempler: kjøp, salg, lotteri, innløsning og så videre.
Mengde	Antallet økonomiproduktenheter for denne økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Transaksjons-ID	ID-en for økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Transaksjonsperiode	Perioden for økonomitransaksjonen. Noen eksempler: månedslotterier, måned, kvartal og så videre.
Transaksjonspris	Økonomiproduktprisen for denne økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Dato og klokkeslett for transaksjon	Datoen og klokkeslettet for økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Verdi	Verdien for økonomitransaksjonen (det vil si prisen multiplisert med mengden). Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Integrering av økonomitransaksjon	
Transaksjonskilde	Kilden finansinstitusjonen bruker til å identifisere en økonomitransaksjon i applikasjonen for mellomkontor eller bak-kontor.
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne økonomitransaksjonen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

10 Forsikring

Oracle CRM On Demand inneholder følgende posttyper for forsikringsopplysninger:

- **Krav (på side 622).** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikringskrav.
- **Dekninger (på side 628).** Bruk disse sidene til å håndtere de pengemessige grensene og risikoene som er dekket av en forsikringspolise.
- **Skader (på side 631).** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om skade på den forsikrede eiendommen til en kontaktperson.
- **Forsikringseiendommer (på side 635).** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikret eiendom.
- **Involverte parter (på side 638).** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om kontaktpersoner som er involvert i forsikringskrav.
- **Poliser (på side 641).** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikringspoliser.
- **Innehavere av polise (på side 646).** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om innehavere av forsikringspoliser.
- **Meglerprofil (på side 649).** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om meglere.

Merknad: Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Håndtere forsikring

Utfør følgende prosesser for å håndtere forsikring:

- [Prosess for å utføre kanalplanlegging](#) (på side 618)
- [Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav](#) (på side 618)
- [Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner](#) (på side 618)
- [Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner](#) (på side 619)
- [Prosess for å planlegge salg og budsjettering](#) (på side 619)
- [Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model](#) (på side 620)
- [Prosess for å håndtere serviceforespørsler](#) (på side 620)
-

Merknad: Noen av disse prosessene utføres i Oracle CRM On Demand, mens andre utføres utenfor Oracle CRM On Demand.

Prosess for å utføre kanalplanlegging

Kanalplanlegging innebærer utvikling av en strategi og planlegging av aktiviteter som utføres av en partneransvarlig for kanalene han/hun har ansvaret for.

Gjør følgende oppgaver for å utføre kanalplanlegging:

- 1 Opprett en forretningsplan, se [Forretningsplanlegging](#) (på side 283).
- 2 Opprett mål for en forretningsplan, se [Mål](#) (på side 294).
- 3 Håndter planfirmaer, se [Planfirmaer](#) (på side 299).
- 4 Håndter kontaktpersoner for plan, se [Kontaktpersoner for plan](#) (på side 303).
- 5 Håndter salgsmuligheter for plan, se [Salgsmuligheter for plan](#) (på side 306).

Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav

Første varsel om tap omfatter utarbeidelse av kundekravrapporter, som inneholder opplysninger om kravet og kravhaveren. Denne rapporten omfatter dekningsverifiseringen, som telefonsenteragenten gir. Telefonsenteragenten validerer polisen og dekningsopplysningene.

Utfør følgende oppgaver for å opprette et første varsel om tap i et krav:

- 1 Valider polisen og dekningsopplysningene fra kravhaveren, se [Poliser](#) (på side 641).
- 2 Opprett kravposten, se [Krav](#) (på side 622).
- 3 Angi opplysninger om det første varselet om tap, se [Krav](#) (på side 622).

Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner

Konfigurasjon av agent-/meglerrelasjoner inkluderer planlegging og utførelse av markedsføringskampanjer som er rettet mot potensielle agenter, og konfigurasjon av nye agenter.

Gjør følgende oppgaver for å rekruttere nye agenter og konfigurere agent-/meglerrelasjoner:

- 1 Opprette en kampanjepost. Se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Kampanjefelt](#) (på side 166).

- 2 Knytt potensielle agenter til en kampanje, se [Rette kampanjer mot kontaktpersoner](#) (se "Fastsette kontaktpersoner for kampanjer" på side 164).
- 3 Utfør markedsføringskampanjen, se [Prosess for å håndtere kampanjer](#) (se "Prosess for håndtering av kampanjer" på side 159).
- 4 Håndter søknader fra agenter, og godkjenn nye agenter.
- 5 Konfigurer de nye godkjente agentene, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Partnerfelt](#) (på side 362).

Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner

Håndtering av agent-/meglerrelasjoner omfatter å kommunisere med agenter og overvåke agent-/meglerrelasjoner, oppdatere opplysninger om agentdemografi, overvåke påloggingsopplysninger, bestille vedlikehold og så videre.

Utfør følgende oppgaver for å håndtere agent-/meglerrelasjoner:

- 1 Oppdater opplysninger om agenter og byråer, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).
- 2 Overvåk påloggingsopplysninger for agenter og byråer, se [Håndtere partnerfirmaer](#) (på side 360).
- 3 Håndter forretningsplanen, se [Håndtere forretningsplaner](#) (på side 290).
- 4 Overvåk salgsmulighetene og serviceforespørslene fra agenter og byråer, se [Håndtere salgsmuligheter](#) (på side 236) og [Håndtere serviceforespørsler](#) (på side 315).

Prosess for å planlegge salg og budsjettering

Planlegging av forsikringssalg omfatter salgsplanlegging for året, kvartalet eller en annen periode. Det omfatter også håndtering av salgsplaner, for eksempel håndtering av salgsbudsjetter, håndtering av salgsprognoser og salgsdistrikter.

Utfør følgende oppgaver for å planlegge salg og budsjettering:

- 1 Utfør salgsplanleggingen for året, kvartalet eller en annen periode, se [Forretningsplanlegging](#) (på side 283).
- 2 Håndter salgsbudsjettene og kvotene, se [Prognoser](#) (på side 252).
- 3 Håndter salgsprognosene, se [Prognoser](#) (på side 252).
- 4 Håndter salgsdistriktene, se [Håndtering av salgsdistrikter](#).

Prosess for å håndtere serviceforespørsler

Håndtering av serviceforespørsler omfatter håndtering av generelle forespørsler og løsning av enkeltstående serviceforespørsler fra start til mål. Det omfatter også evaluering av serviceproblemer og prioritering av forespørsler.

Utfør følgende oppgaver for å håndtere serviceforespørsler:

- 1 Opprett serviceforespørselen, se [Serviceforespørsler](#) (på side 313).
- 2 Tilordne eller eskaler en serviceforespørsel, se [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 316) eller [Eskalere serviceforespørsler](#) (på side 318).
- 3 Arbeid med løsninger for en serviceforespørsel, se [Legge til løsninger i serviceforespørsler](#) (på side 317).
- 4 Lukk den løste serviceforespørselen, se [Lukke løste serviceforespørsler](#) (på side 318).

Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du bruke arbeidsflytregler for å angi at én eller flere handlinger skal utføres automatisk hver gang en angitt hendelse inntreffer. Du kan konfigurere så mange arbeidsflytregler som ønskelig for å implementere forretningsprosesser.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand er et rammeverk som bruker arbeidsflytregler til å automatisere opprettelsen av aktiviteter, slik at forsikringsagenter eller økonomirådgivere kan følge opp kundeemner og holde jevnlig kontakt med kundene.

Følgende termer brukes i Producer Success Model:

- **Produsent.** En *produsent* er en forsikringsagent eller økonomirådgiver.
- **Kunde.** En *kunde* er en kontaktperson som selskapet har en langsiktig forbindelse til, slik at du kan følge med på endringer i kundens situasjon og finne muligheter for kryssalg av ytterligere produkter til kunden. Kunder ønsker vanligvis også råd om hvilke produkter som dekker deres behov.

I Producer Success Model brukes arbeidsflytregler til å gjøre følgende:

- Opprette en oppgave for å ringe kundeemnet på neste arbeidsdag hver gang en kundeemnepost opprettes.
- Opprette en oppfølgingsoppgave når en produsent oppdaterer verdien i feltet Besøksresultat på oppgavedetaljsiden etter å ha besøkt et kundeemne eller en kunde.

Produsenter kan foreta følgende typer oppringinger til kundeemner eller kunder:

- **Henvisingssamtaler.** Oppringinger som produsenter må foreta for å følge opp kundeemner.
- **Fødselsdagssamtaler.** Oppringinger fra produsenter til eksisterende kundeemner eller kunder på deres fødselsdag.

- **Vurderingssamtaler.** Oppringinger fra produsenter til kundeemner eller kunder når det har gått seks måneder siden den siste samtalen med kundeemnet.

En produsent kan registrere resultatet av disse samtalene i feltet Besøksresultat på oppgavedetaljsiden. Feltet Besøksresultat har følgende verdier:

- **Utenfor rekkevidde.** Kundeemnet er utilgjengelig.
- **Hold kontakten.** Kundeemnet eller kontaktpersonen ønsker ingen samtale i dag, men kundeemnet vil at produsenten skal holde kontakten.
- **Inaktiv fil.** Kundeemnet ønsker ingen samtale i dag, og vil ikke bli kontaktet igjen.
- **Avtale.** Kundeemnet eller kunden er klar for en avtale.

Basert på resultatet av samtalene oppretter arbeidsflyten ulike oppfølgingsoppgaver. Hvis for eksempel resultatet av samtalen er Utenfor rekkevidde, oppretter arbeidsflyten en oppgave for å ringe samme kundeemne eller kunde neste dag. Hvis resultatet av samtalen er Hold kontakten, oppretter arbeidsflyten en oppgave for å ringe kundeemnet eller kunden om seks måneder eller én uke før fødselsdagen, avhengig av hva som kommer først.

MERKNAD: *Producer Success Model* krever at arbeidsflytregler og handlinger konfigureres. Hvis du vil ha nærmere opplysninger, se konfigurasjonsdokumentasjonen for Oracle On Demand Financial Services Edition.

Slik gjør du om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model:

- 1 Opprett en ny kundeemnepost for henvisningen.
En arbeidsflytregel oppretter automatisk en oppgave for å ringe kundeemnet på neste arbeidsdag.
- 2 Vis den daglige samtalelisten for henvisningssamtaler på aktivitetslistesiden, og ring kundeemnet. Se [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 136).
- 3 Registrer opplysninger om samtaleresultat i feltet Besøksresultat.
Avhengig av samtaleresultatet oppretter arbeidsflyten en oppfølgingsoppgave.
- 4 Lag en avtale om å møte kundeemnet. Se [Planlegge avtaler med andre](#) (se "Tidfeste avtaler med andre" på side 150).
- 5 Møt det kvalifiserte kundeemnet og innhent ytterligere opplysninger.
- 6 Oppgrader kundeemnet til et prospekt ved å velge Prospekt i plukklisten Type kundeemne. Se [Kundeemnefelt](#) (på side 184).
- 7 Gi tilbud om produkter som dekker prospektets behov, og opprett en salgsmulighet hvis kunden er interessert. Se [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet](#) (på side 234).
- 8 Foreta et avslutningsintervju og selg produktene.
- 9 Når kunden kjøper produktet, oppgraderer du kontaktpersonen til en kunde ved å velge Klient i plukklisten Kontaktpersontype.
- 10 Angi 1-2 ganger/år som verdi i feltet Besøksfrekvens på kontaktpersondetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflyten Opprett oppgave, se Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave.

Krav

Bruk kravsidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer krav. Krav er vanligvis kravene fra en kontaktperson eller bedrift som et forsikringsselskap administrerer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore kravopplysninger, er kanskje fanen Krav utelatt fra ditt oppsett.

Et *krav* er et formelt, skriftlig krav til et forsikringsselskap om å erstatte tap av eller skade på et forsikret objekt.

Oversikt over en kundes kravhistorikk, inkludert gjeldende kravstatus, kan bidra til at salgs- og servicepersonell får større kunnskap om dette viktige aspektet ved relasjonen mellom forsikringsselskap og kunde. Forsikringsselskaper kan også bruke kravsidene til å registrere viktige opplysninger raskt ved første varsel om tap, og til å rute kravet nøyaktig til riktig personell.

Kravposttypen støtter alle typer krav med første varsel om tap, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar og så videre. Et krav kan ha overordnede krav, så alle typer kravstrukturer og hierarkier støttes. Du kan for eksempel ordne krav i kravgrupper.

Du kan bruke siden Kravdetaljer til å identifisere og fange opp profilopplysninger og detaljerte opplysninger om et krav. Du kan også bruke siden Kravdetaljer til å vurdere underordnede krav for et krav og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

- [Involverte parter](#) (på side 638)

- [Skader](#) (på side 631)

- Aktiviteter

En aktivitet kan være relatert til et krav. Du kan vise alle aktiviteter som er relatert til et krav, på siden Kravdetaljer.

- Serviceforespørsler

En serviceforespørsel kan være relatert til et krav. Du kan vise alle serviceforespørsler som er relatert til et krav, på siden Kravdetaljer.

Arbeide med hjemmesiden for krav

Hjemmesiden for krav er utgangspunktet for håndtering av krav. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for krav. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette et krav

Du kan opprette et krav ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede krav. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Kravfelt](#) (på side 625).

Arbeide med kravlister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for krav.

Kravliste	Filtre
Alle krav	Alle krav du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier kravet.
Nylig endrede krav	Alle krav, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede krav

Nylig endrede krav viser kravene som sist ble endret, sortert etter endringsdatoen. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for krav.

Legge til områder på hjemmesiden for krav

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for krav, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for krav.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for krav

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for krav.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for krav for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Kravfelt](#) (på side 625)

- [Administrere krav](#) (på side 624)

Administrere krav

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Spore overordnede krav](#) (på side 624)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 37).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på mange forskjellige måter, for eksempel endre navnene på posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor være forskjellige fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Det kan også hende at det ikke er mulig å utføre alle prosedyrene som er beskrevet i listen ovenfor, avhengig av hvilket tilgangsnivå du har.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for krav](#) (på side 622)
- [Kravfelt](#) (på side 625)

Spore overordnede krav

Hvis du vil tillate sporing av et overordnet krav, legger du til det overordnede kravet i feltet Overordnet krav i den underordnede kravposten.

Slik sporer du et overordnet krav

- 1 Velg kravet.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger et krav, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på siden Kravdetaljer.
- 3 Velg et krav i feltet Overordnet krav på siden Rediger krav.

Kravfelt

Bruk siden Rediger krav til å legge til et nytt krav eller oppdatere detaljene for et eksisterende krav. Siden Rediger krav viser alle feltene for et krav.

TIPS: Du kan også redigere et krav på siden Liste for krav og Kravdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Kravprofil	
Kravnummer	ID-en for kravet.
Bransje	Bransjen for forsikringsdriften, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar, arbeidskompensasjon, livsforsikring.
Tapskode	Koden for et bestemt tap. Forsikringsselskaper kan for eksempel tilordne 100 for bilulykker, 200 for tyveri og så videre.
Tapstype	Typen tap, som er relatert til tapskoden. Eksempler på tapstype er bilulykke, tyveri og så videre.
Rapportdato	Datoen den forsikrede personen rapporterte kravet for ulykken.
Dato og klokkeslett for tap	Datoen for ulykken, eller datoen for tapet.
Valuta	Valutaen for kravet.
Lukkingsdato	Datoen kravet ble lukket.
Hendelsesnummer	Nummeret som identifiserer en hendelse. Forsikringsselskaper kategoriserer vanligvis katastrofehendelser. Noen eksempler på hendelsesnumre er 1002 for orkanen Ike, 1003 for orkanen Andrew og så videre.
Status	Statusen for kravet, for eksempel tapsrapport, åpent eller vurdert og lukker.
Kravdetaljer	
Tapstype	Typen tap, for eksempel brann, tyveri, skade, vind, oversvømmelse, storm eller annet.
Tapskategori	Tapskategorien de fleste forsikringsselskaper bruker til å kategorisere tapet. Noen eksempler: A. bosted, B. andre strukturer, C. personlig eiendom, D. brukstap.
Tapssted	Stedet tapet oppstod, for eksempel i parkeringshus, på kjøpesenter og så videre.

Felt	Beskrivelse
Tapsbeløp	Tapsbeløpet kunden har pådratt seg. Hvis totalsummen for et gitt tap overskrider ansvarsbeløpet, må kunden kanskje betale resten.
Gjeldskilde	Kilden for ansvaret som forårsaket dette kravet. Noen eksempler: skadet ansatt, skadet eiendel for ansatt, skadet privatperson, privat persons eiendom, fall eller skade på kjøretøy.
Gjeldsbeløp	Beløpet som må betales hvis det oppstår et tap.
Forbindelse til forsikringstaker	Forbindelsen mellom den skadede og den forsikrede. Noen eksempler: arbeidsgiver, overordnet eller kollega.
Skadested	Stedet skaden oppstod.
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om skade	Datoen arbeidsgiveren fikk beskjed om en skade på en ansatt.
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om krav	Datoen arbeidsgiveren fikk beskjed om et krav fra en ansatt.
Antall skadede personer	Antallet personer som ble skadet i ulykken. Noen av disse personene kan være ansatte, mens andre ikke er det.
Antall skadede ansatte	Antallet ansatte som ble skadet i ulykken.
Skadet kroppsdel	Kroppsdelene som er skadet, for eksempel hånd, fot, nakke og så videre.
Skadetype	Skadetyper, for eksempel brannskade, brudd, forstuelse, belastningsskader.
Medisinsk skadekode	Koden for en bestemt medisinsk skade, for eksempel IDC-9, IDC-10.
Arbeidsdyktighet	Angir om den ansatte fortsatt kan arbeide etter skaden.
Ansattklasse	En ansattklasse, for eksempel sekretær, leder og så videre.
Skadet i arbeidstiden?	Angir om skaden oppstod i arbeidstiden eller ikke.
Navn på sykehus	Navnet på sykehuset som behandlet kravhaverens skade.
Dødstidspunkt	Tidspunktet den skadede personen døde.
Politi / rettsmedisinsk rapportnummer	Rapportnummeret for politirapporten eller den rettsmedisinske rapporten som er relatert til en arbeiders krav om kompensasjon.
Kravintegrering	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dette kravet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om kravet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.

Felt	Beskrivelse
Siste eksterne oppdatering	Sporer datoen og klokkeslettet for den siste eksterne oppdateringen av data for dette kravet. Datoen og klokkeslettet dataene for denne politen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Retningslinjer for krav	
Polise	Forsikringspolitens som er koblet til dette kravet.
Rapportert av	Angivelse av personen som rapporterte ulykken. Noen eksempler: navn på forsikringstaker, sjåfør av forsikret kjøretøy, eller agent.
Kontaktopplysninger for rapporterer	Kontaktopplysningene for personen som rapporterer ulykken.
Betingelser	Forholdene da ulykken oppstod, for eksempel værforhold, som i <i>Det regnet den dagen</i> .
Forårsaket	Identifiserer hvem sin feil det var. Noen eksempler: forsikret sjåfør og annen sjåfør.
Politi/brannvesen	Politi- eller brannstasjonen der rapporten ble skrevet.
Rapportnummer	Rapportnummeret som er relatert til ulykken.
Kommentarer	Den detaljerte beskrivelsen av kravet.
Tapsbeskrivelse	Beskrivelsen av tapet, for eksempel bil truffet av lastebil.
Bedriftskonto	Bedriftskontoen som er koblet til dette kravet.
Adresse	Adressen der kravet oppstod. Denne adressen kan være forskjellig fra andre adresser i Oracle CRM On Demand og er ikke relatert til en kontaktperson, forretningsadresse eller eiendomsadresse. Denne adressen er obligatorisk og er bare relevant og gjeldende for denne kravposten.
Poststed	Poststedet der kravet oppstod. Dette poststedet kan være forskjellig fra andre poststeder i Oracle CRM On Demand og er ikke relatert til en kontaktperson, forretningsadresse eller eiendomsadresse. Dette poststedet er obligatorisk og er bare relevant og gjeldende for denne kravposten.
Delstat	Delstaten (i rettsområder som bruker delstater, for eksempel USA) eller provinsen (i rettsområder som bruker provinser, for eksempel Canada) der kravet oppstod. Eksempel: CA for California eller ON for Ontario.
Postnummer	ZIP-koden (i USA) eller postnummeret (i andre rettsområder) for stedet der ulykken skjedde.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for krav](#) (på side 622)
- [Administrere krav](#) (på side 624)

Dekninger

Bruk dekningssidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer forsikringsdekning. Dekninger er vanligvis pengemessige grenser og risikoer som er dekket i en forsikringspolise for en kontaktperson.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore dekningsopplysninger, er kanskje fanen Dekning utelatt fra ditt oppsett.

Dekning er de pengemessige grensene og risikoene som er dekket av forsikringspolisen. Hvis du vil spore deknninger for polisene, legger du dem til som deknninger i polisen. Du kan bruke dekning til å spore alle typer dekning, for eksempel kollisjon, legemsbeskadigelse, brann og så videre. Du kan bruke dekningssidene til å identifisere og profilere deknninger ved å fange opp dekningsopplysninger, for eksempel typen dekning, enkeltgrensen, den totale grensen, fradragsberettigede verdier og så videre.

Arbeide med hjemmesiden for dekning

Hjemmesiden for dekning er utgangspunktet for håndtering av dekningsposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for dekning. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en dekningspost

Du kan opprette en dekningspost ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede deknninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Dekningsfelt](#) (på side 630).

Arbeide med dekningslister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for deknninger.

Dekningsliste	Filtre
Alle deknninger	Alle deknninger du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier deknningen.
Nylig endrede deknninger	Alle deknninger med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som

finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede deknings

Området Nylig endrede deknings viser dekningene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for dekning

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for dekning, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for dekning.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for dekning

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for dekning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for dekning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

- [Dekningsfelt](#) (på side 630)
- [Administrere deknings](#) (på side 629)

Administrere deknings

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 37).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på mange forskjellige måter, for eksempel endre navnene på posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor være

forskjellige fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Det kan også hende at det ikke er mulig å utføre alle prosedyrene som er beskrevet i listen ovenfor, avhengig av hvilket tilgangsnivå du har.

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for dekning](#) (på side 628)
- [Dekningsfelt](#) (på side 630)

Dekningsfelt

Bruk siden Rediger dekning til å legge til en ny dekningspost eller oppdatere detaljene for en eksisterende dekningspost. Siden Rediger dekning viser alle feltene for en dekningspost.

TIPS: Du kan også redigere en dekningspost på siden Liste for dekning og Dekningsdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Dekningsprofil	
Dekningsnavn	Det unike navnet på dekningen.
Polise	Polisen som er koblet til denne dekningen.
Dekning	Typen dekning som kunden kjøpte i polisen, for å dekke sitt ansvar. Noen eksempler på dekning: kollisjon, omfattende legemsbeskadigelse, medisinsk betaling.
Dekningsstatus	Statusen for dekningen, for eksempel Venter, Åpen og Lukket.
Valuta	Valutaen for dekningen.
Forsikret eiendom	Forsikringseiendommen som er koblet til dekningsposten.
Enkeltgrense	Grensen for en enkeltstående dekning. Maksimumsbeløpet som kan betales for en kollisjonsdekning, kan for eksempel være NOK 1 000 000.
Total grense	Den totale grensen som kan betales ut. Hvis den forsikrede for eksempel er involvert i en kollisjon mellom to biler, kan det hende at den totale grensen som kan utbetales under kollisjonsdekningen for begge bilene, være begrenset til NOK 3 000 000.

Felt	Beskrivelse
Dekningsprodukt	Forsikringsproduktet som er knyttet til denne dekningen.
Dekningsdetaljer	
Fradragsberettiget	Beløpet kunden må betale før forsikringsselskapet betaler. (Begrepet <i>fradragsberettiget</i> kalles også <i>excess (overskytende)</i> i enkelte land, for eksempel Storbritannia og Irland).
Start	Datoen dekningen er i kraft fra.
Slutt	Datoen dekningen avsluttes.
Forsikringsbeløp	Beløpet som er forsikret.
Dekningsintegrering	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dekningen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om polisen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dekningsposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne polisen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for dekning](#) (på side 628)
- [Administrere dekninger](#) (på side 629)

Skader

Bruk skadesidene til å identifisere og fange opp skadeopplysninger, for eksempel skadebeskrivelse og skadebeløp. *Skade* er reduksjon av eiendom som resultat av et verditap. Skade brukes i forsikringskrav til å spore skaden på eiendommen som er dekket i en polise.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore skadeopplysninger, er kanskje fanen *Skade utelatt* fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for skade

Hjemmesiden for skade er utgangspunktet for håndtering av skader.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for skade. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en skadepost

Du kan opprette en skadepost ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede skader. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Skadefelt](#) (på side 633).

Arbeide med skadelister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for skader.

Skadeliste	Filtre
Alle skader	Alle skader du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier skadeposten.
Nylig endrede skader	Alle skader, sortert etter endringsdato.

Klikk på listenavnet for å vise en liste.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede skader

Området Nylig endrede skader viser skadepostene som sist ble endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for skade

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for skade, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for skade.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for skade.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for skade

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for skade.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for skade for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Skadefelt](#) (på side 633)
- [Administrere skader](#) (på side 633)

Administrere skader

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for skade](#) (på side 631)
- [Skadefelt](#) (på side 633)

Skadefelt

Bruk siden Rediger skade til å legge til en ny skadepost eller oppdatere detaljene for en eksisterende skadepost. Siden Rediger skade viser alle feltene for en skadepost.

TIPS: Du kan også redigere skadeposter på siden [Liste for skade](#) og [Detaljer om skade](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Skadeprofil	
Krav	Kravet som er koblet til skadeposten.
Forsikringseiendom	Den forsikrede eiendommen som er koblet til skadeposten.
Skadenavn	Det unike navnet på skaden. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Beskrivelse av skadet eiendom	Beskrivelsen av den skadede eiendommen, for eksempel bil BMW. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Skadebeskrivelse	Beskrivelsen av skaden, for eksempel <i>høyre forly er skadet</i> . Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Valuta	Valutaen for skaden.
Eiendomsnummer	Nummeret på eiendommen, for eksempel eiendom 1, eiendom 2 og så videre. Hvis en polise for eksempel har tre biler, kan du nummerere bilene på følgende måte: 1 er Toyota Corolla, 2 er Mazda Miata og 3 er Hyundai Pony.
Type skadet eiendom	Typen eiendom, for eksempel motorsykkel, garasje, privat passasjer, hus og så videre.
Anslått beløp	En beregning av beløpet for skaden på den forsikrede eiendommen.
Skadeintegrering	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for skadeposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om politen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for skadeposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne politen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for skade](#) (på side 631)
- [Administrere skader](#) (på side 633)

Forsikringseiendommer

Bruk sidene for forsikringseiendommer til å opprette, oppdatere og spore conti for forsikringseiendommer. Med en post for forsikringseiendommer kan kontaktpersoner grupperes, og de relaterte opplysningene kan rulles opp fra kontaktpersonene som er koblet til forsikringseiendommen.

En *forsikringseiendom* er et fysisk aktiva som en kontaktperson eller bedriftseier har en juridisk tittel for. Eierne kjøper forsikringspolisen for å beskytte den fysiske eiendommen mot tap ved tyveri, brann og andre farer. Dette begrepet (forsikringseiendom) brukes også i et krav. Eierne kan angi hvilken forsikringseiendom som er skadet i et uhell. Du kan bruke en post for forsikringseiendom til å spore alle typer forsikret eiendom, for eksempel en bil, en båt, smykker, et hus og så videre.

Du kan bruke sidene for forsikringseiendommer til å identifisere og profilere forsikringseiendom ved å fange opp opplysninger som utgave, modell, byggeår, lisensnummer og så videre. Du kan også bruke sidene for forsikringseiendommer til å vurdere andre relaterte opplysninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Dekninger](#) (på side 628) og [Skader](#) (på side 631).

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om forsikringseiendommer, er kanskje fanen Forsikringseiendommer utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer

Hjemmesiden for forsikringseiendommer er utgangspunktet for håndtering av forsikringseiendommer.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forsikringseiendommer. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en post for forsikringseiendom

Du kan opprette en post for forsikringseiendom ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede forsikringseiendommer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for forsikringseiendommer](#) (på side 637).

Arbeide med forsikringseiendomslister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene som er tilgjengelige for forsikringseiendommer.

Forsikringseiendomliste	Filtre
-------------------------	--------

Forsikringseiendomliste	Filtre
Alle forsikringseiendommer	Alle forsikringseiendommer som er synlige for deg
Nylig endrede forsikringseiendommer	Alle forsikringseiendommer med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede forsikringseiendommer

Området Nylig endrede forsikringseiendommer viser forsikringseiendommene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forsikringseiendommer.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forsikringseiendommer.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forsikringseiendom for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere forsikringseiendommer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

636 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Felt for forsikringseiendommer

Bruk siden Rediger forsikringseiendom til å legge til en post for forsikringseiendom eller oppdatere detaljene for en eksisterende forsikringseiendom. Siden Rediger forsikringseiendom viser alle feltene for en forsikringseiendom.

TIPS: Du kan også redigere en forsikringseiendom på siden Liste for forsikringseiendom og Detaljer for forsikringseiendom. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Eiendomsprofil	
Polise	Polisen som er koblet til forsikringseiendommen.
Sekvens	Sekvensnummeret for forsikringseiendommen. Du har for eksempel kanskje tre biler for en polise, der sekvensnummer 1 er for Toyota Corolla, 2 for Mazda Miata og 3 for Hyundai.
Type	Typen forsikringseiendom, for eksempel en motorsykkel, en garasje, en privatbil, et privathus og så videre.
Beskrivelse	En detaljert beskrivelse av forsikringseiendommen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
Beløp	Forsikringsbeløpet for forsikringseiendommen.
Valuta	Valutaen for forsikringseiendommen.
Eiendomsintegrering	
Ekstern ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om kravet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om forsikringseiendommen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for det eksterne systemet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

Involverte parter

Bruk sidene for involverte parter til å opprette, oppdatere og spore alle typer involverte parter. Den involverte parten sporer relasjonen mellom kontaktpersoner og krav.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om involverte parter, er kanskje fanen Involverte parter utelatt fra ditt oppsett.

En *involvert part* er en kontaktperson som er involvert i et forsikringskrav. Hver enkelt kontaktperson kan ha en rolle i et krav. Du kan bruke fanen Involverte parter til å spore kontaktpersonens relasjon til kravene. Her er noen eksempler på rollen kontaktpersoner kan ha i krav: kravhaver, forsikret sjåfør og advokat. Du kan bruke sidene for involverte parter til å identifisere og profilere en involvert part.

Arbeide med hjemmesiden for involverte parter

Hjemmesiden for involverte parter er utgangspunktet for håndtering av involverte parter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for involverte parter. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en post for involvert part

Du kan opprette en post for en involvert part ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede involverte parter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for involverte parter](#) (på side 640).

Arbeide med lister for involverte parter

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene.

Liste for involverte parter	Filtre
Alle involverte parter	Alle involverte parter du har synlighet til, uavhengig

Liste for involverte parter	Filtre
	av hvem som eier den involverte parten.
Nylig endrede involverte parter	Alle involverte parter med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede involverte parter

Området Nylig endrede involverte parter viser de involverte partene du sist endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for involverte parter

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for involverte parter, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for involverte parter.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for involverte parter.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for involverte parter

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for involverte parter.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for involvert part for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere involverte parter

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Felt for involverte parter

Bruk siden Rediger involvert part til å legge til en involvert part eller oppdatere detaljene for en eksisterende involvert part. Siden Rediger involvert part viser alle feltene for en involvert part.

TIPS: Du kan også redigere en forsikringseiendom på siden Liste for involvert part og Detaljer for involvert part. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av feltene for involverte parter.

Felt	Beskrivelse
Profil for involvert part	
Krav	Kravet som er koblet til denne involverte parten.
Kontaktperson	Navn på kontaktperson for kravet.
Navn på involvert part	Det unike navnet på den involverte parten.
Rolle	Rollen for kontaktpersonen i kravene. Noen eksempler: skadelig kravhaver, kravhaver, vitne, advokat og forsikret ektefelle.
Valuta	Valutaen for den involverte parten.
Rolle i ulykke	Rollen den involverte parten hadde i ulykken. Noen eksempler: sjåfør, passasjer og fotgjenger.
Sted	Stedet kravhaveren befant seg på da ulykken skjedde. Noen eksempler: i innblandet kjøretøy, i ikke-innblandet kjøretøy og fotgjenger.
Detaljer om involvert part	
Skadesammendrag	Sammendraget av skaden på den involverte parten. Dette feltet har en grense på 250 tegn.
Skadebeskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av skaden på den involverte parten. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

Felt	Beskrivelse
Integrering av involvert part	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om den involverte parten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om den involverte parten, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om den involverte parten.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne involverte parten sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Poliser

Bruk polisesidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer forsikringspoliser. Poliser er vanligvis polisene for en kontaktperson eller bedrift som forsikringsselskapet håndterer, men du kan også spore alle poliser for en kontaktperson eller bedrift, inkludert poliser hos andre forsikringsselskaper.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore poliseopplysninger, er kanskje fanen Polise utelatt fra ditt oppsett.

En *polise* er en skriftlig avtale mellom forsikringsgiveren og innehaveren av polise, der forsikringsgiveren forplikter seg til å utbetale forsikringsfordelen når det oppstår en forsikringshendelse, og der innehaveren av polisen forplikter seg til å betale premien. Poliser gir forsikringsgivere en struktur for håndtering av både kontaktperson- og bedriftsrelasjoner.

Poliseposttypen gjør at forsikringsgivere kan flytte fra polisesentrerte relasjoner til klient- og husholdningssentrerte relasjoner ved å få tilgang til poliseopplysninger på høyt nivå. Poliseopplysningene (for eksempel type, status og gyldig dato i Oracle CRM On Demand) støtter engasjementer med klient-/husholdningssentrerte relasjoner, for eksempel aktiviteter, krav og kalender. DU kan også bruke poliseposttypen til å spore alle typer poliser, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar og andre typer. En polise kan ha overordnede poliser, og alle typer polisestrukturer og hierarkier støttes derfor. Disse polisehierarkiene støtter gruppering av poliser i polisegrupper, som gir fleksibilitet til å bruke den polisestrukturen det er behov for.

Profil og relaterte opplysninger om poliser

Du kan bruke polisesidene til å identifisere og fange opp detaljerte opplysninger om en polise. Du kan også bruke polisesidene til å vurdere underordnede poliser for en polise og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

- [Innehavere av polise](#) (på side 646)

- [Krav](#) (på side 622)
- [Forsikringseiendommer](#) (på side 635)
- [Dekninger](#) (på side 628)
- **Aktiviteter.** En aktivitet kan være relatert til en polise. På hjemmesiden for polise kan du vise aktiviteter som er relatert til en polise. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Arbeide med hjemmesiden for polise](#) (på side 642).
- **Serviceforespørsler.** En serviceforespørsel kan være relatert til en polise. På hjemmesiden for polise kan du vise serviceforespørsler relatert til en polise. Hvis du vil ha flere opplysninger om serviceforespørsler, se [Serviceforespørsler](#) (på side 313).

Arbeide med hjemmesiden for polise

Hjemmesiden for polise er utgangspunktet for håndtering av poliser.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for polise. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en polise

Du kan opprette en polise ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede poliser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Polisefelt](#) (på side 644).

Arbeide med poliselister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for poliser.

Poliseliste	Filtre
Alle poliser	Alle poliser du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier posten.
Nylig endrede poliser	Alle poliser med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Mine poliser	Poliser med ditt navn i feltet Eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som

finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede poliser

Området Nylig endrede poliser viser polisene som sist ble endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for polise

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for polise, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for polise.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for polise.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for polise

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for polise.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for polise for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Håndtere poliser

Utfør følgende oppgave for å håndtere poliser: [Spore overordnede poliser](#) (på side 644).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 103)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Spore overordnede poliser

Hvis du vil tillate sporing av en overordnet polise for en polise, legger du til den overordnede polisen i feltet Overordnet polise i den underordnede polisen.

Slik sporer du en overordnet polise

- 1 Velg en polise.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger en polise, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om polise.
- 3 Velg en polise i feltet Overordnet polise på siden Rediger polise.

Polisefelt

Bruk siden Rediger polise til å legge til en polise eller oppdatere detaljene om en eksisterende polise. Siden Rediger polise viser alle feltene for en polise.

Du kan også redigere en polisepost på siden Liste for polise og Detaljer om polise. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

TIPS: Du kan angi polisehierarkier, der en polise er underordnet en annen polise, ved å velge en overordnet polise i en polisepost. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sporer overordnede poliser, se [Spore overordnede poliser](#) (på side 644).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av polisefeltene.

Felt	Beskrivelse
Poliseprofil	
Polisenummer	Polisenummeret som vanligvis genereres i polisesystemet.
Type polise	Typen polise, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar, arbeidskompensasjon eller livsforsikring.
Status	Polisestatusen, for eksempel nysalg, gjeldende, venter, avsluttet, fornyelse eller tilbud.
Understatus	Understatusen for polisen, for eksempel ikke sendt, meglervurdering, annullert eller utløpt.
Valuta	Valutaen for polisen.
Gyldig dato	Datoen polisen er gyldig fra.

Felt	Beskrivelse
Utløpsdato	Datoen polisen utløp.
Annulleringsdato	Datoen polisen ble annullert.
Satsstatus	Satsen som kan brukes på en polise med en bestemt status.
Satsplan	Satsplanen for denne polisen. Hvert forsikringsselskap kan ha ulike satslag for en polise. Noen eksempelverdier: 01, 02, 03 og så videre.
Eier	Eieren av poliseposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Integrering av polise	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om polisen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om polisen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om polisen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne polisen sist ble oppdatert fra den eksterne kilden.
Agent for polise	
Primært byrå	Det primære byrået som startet polisen.
Primær agent	Den primære agenten som håndterer denne polisen.
Henvissningskilde	Henvissningskilden, for eksempel Internett, direktepost, bladannonse og klienthenvissning.
Produsentkode	Koden for produsenten som brakte denne polisen til forsikringsgiveren.
Pålydende beløp	Beløpet som er angitt på forsikringspolisen, som skal utbetales ved dødsfall eller utløp.

Felt	Beskrivelse
Total premie	Den totale premien for denne polisen.
Faktureringsstatus	Statusen for faktureringen av polisen, for eksempel fakturert, gått ut av bruk eller betalt.
Forfallsdato for faktura	Datoen polisefakturaen forfaller.
Termin	Terminen for polisen, for eksempel 1 år, 2 år og så videre.
Betalingsmåte for polise	Metoden kunden bruker til å betale for polisen, for eksempel kontakt, belastet, sjekk eller elektronisk overføring av midler.

Innehavere av polise

Bruk sidene for innehaver av polise til å opprette, oppdatere og spore alle typer innehavere av polise. En *innehaver av polise* er vanligvis kontaktpersonen som eier polisen forsikringsselskapet håndterer.

En post for innehaver av polise brukes til å spore relasjonen mellom kontaktpersoner og poliser. Den fanger opp alle typer roller kontaktpersonen kan ha i en polise. Noen eksempelroller: forsikret, primær sjåfør, mottaker og så videre. Du kan opprette andre roller etter behov. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer felt og feltverdier, se Opprette og redigere felt.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om innehaver av polise, er kanskje fanen Innehaver av polise utelatt fra ditt oppsett.

Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise

Hjemmesiden for innehaver av polise er utgangspunktet for håndtering av innehavere av polise.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for innehaver av polise. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en innehaver av polise

Du kan opprette en innehaver av polise ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede innehavere av polise. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for innehaver av polise](#) (på side 648).

Arbeide med lister for innehaver av polise

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for innehavere av polise.

Liste for innehavere av polise	Filtre
Alle innehavere av polise	Alle innehavere av polise du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier innehaveren av polise.
Nylig endrede innehavere av polise	Alle innehavere av polise, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede innehavere av polise

Nylig endrede innehavere av polise viser innehaverne av polise som ble endret sist.

Klikk på [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for innehaver av polise

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du legge til flere områder på hjemmesiden for innehaver av polise, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for innehaver av polise.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for innehaver av polise.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for innehaver av polise

- 1 Klikk på [Rediger oppsett](#) på hjemmesiden for innehaver av polise.
- 2 Klikk på pilene på siden [Hjemmesideoppsett for innehaver av polise](#) for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på [Lagre](#).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Håndtere innehavere av polise](#) (på side 648)
- [Felt for innehaver av polise](#) (på side 648)

Håndtere innehavere av polise

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise](#) (på side 646)
- [Felt for innehaver av polise](#) (på side 648)

Felt for innehaver av polise

Bruk siden Rediger innehaver av polise til å legge til en innehaver av polise eller oppdatere detaljer om en eksisterende innehaver av polise. Siden Rediger innehaver av polise viser alle feltene for en innehaver av polise.

TIPS: Du kan også redigere opplysninger om innehaver av polise på siden Liste for innehaver av polise og Detaljer om innehaver av polise. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67).

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Profil for innehaver av polise	
Polise	Polisen som er koblet til denne innehaveren av polise.
Kontaktinnehaver	Navnet på kontaktpersonen for polisen.
Navn på innehaver av polise	Det unike navnet på innehaveren av polise.
Rolle	Rollen til kontaktpersonen i denne polisen. Noen eksempelroller: forsikret, primær sjåfør og mottaker.
Valuta	Valutaen for innehaveren av polise.
Type forsikringstaker	Typen forsikringstaker for hver enkelt kontaktperson i polisen, for eksempel primær eller sekundær.
Prosent	Prosentandelen av polisen innehaveren eier. For en livsforsikringspolise kan kunder for eksempel motta beløpet fra polisen, basert på denne prosentandelen.
Integrering av innehaver av polise	
ID for eksternt system	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne innehaveren av polise sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise](#) (på side 646)

Meglerprofil

Fanen Meglerprofil representerer en forsikringsmegler som selger forsikringsprodukter eller -tjenester. Partneransvarlig har vanligvis et årlig møte med hver megler, og oppretter en ny meglerprofil for året. Meglerprofilen inneholder demografiske opplysninger om en megler for et bestemt år.

Ved hjelp av meglerprofilsidene i Oracle CRM On Demand kan du registrere demografiske opplysninger om meglerpartneren, for eksempel navn, adresse, telefonnumre, faksnummer, Web-område, inntekt og

virksomhetsbeskrivelse. Meglerprofilen er underordnet partneren. Hvis du vil ha flere opplysninger om partnere, se [Partnere](#) (på side 358).

Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler

Hjemmesiden for meglerprofil er startpunktet for all håndtering av meglerprofiler.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for meglerprofil. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Opprette en meglerprofil

Du kan opprette en meglerprofil ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endret meglerprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Meglerprofilfelt](#) (på side 652).

Arbeide med meglerprofillister

Området for meglerprofillister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for meglerprofiler.

Meglerprofilliste	Beskrivelse
Alle meglerprofiler	Viser alle poster som er synlige for deg, uavhengig av hvem som eier listen. Meglerprofiler filtreres ikke.
Nylig endrede meglerprofiler	Filtrerer alle meglerprofiler, sortert etter endringsdato.
Alle nasjonale meglerprofiler	Filtrerer alle meglerprofiler med underkanalen Nasjonal.
Mine meglerprofiler	Filtrerer meglerprofiler med ditt navn i feltet Eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som

finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise området Mine nylig endrede meglerprofiler

Området Mine nylig endrede meglerprofiler inneholder meglerprofilforespørselene du eier, og som nylig ble endret. Hvis du vil utvide listen, klikker du på Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for meglerprofiler

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for meglerprofiler:

- Lister over meglerprofiler
- Mine nylig endrede meglerprofiler
- Mine meglerprofiler
- Alle nasjonale meglerprofiler.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for meglerprofiler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for meglerprofiler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for meglerprofiler for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

Håndtere meglerprofiler

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 37).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Meglerprofilfelt

Bruk siden Rediger meglerprofil til å legge til en meglerprofil eller oppdatere detaljer for en eksisterende meglerprofil. På siden Rediger meglerprofil vises hele settet med felt for en meglerprofil.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Demografiske opplysninger	
Navn på meglerprofil	Navnet på meglerprofilen. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Partner	Navnet på megleren som har denne profilen.
Underkanal	Beskrivelse av meglerdekningen. Valgene er Globale, Lokale, Nasjonale, Regionale og Engroshandlere.
Segmentering	Beskrivelse av meglersegmenteringen. Valgene er Kommersiell, Vekst og Detaljhandel.
År for meglerprofil	Året da en meglerprofil er gyldig.
Telefonnummer	Telefonnummeret til megleren.
Faksnummer	Faksnummeret for megleren.
Web-område	URL-adressen for megleren.
Land	Landet der megleren holder til.
Adresse 1	Adressen til meglervirksomheten.
Adresse 2	Adressen til meglervirksomheten.

Felt	Beskrivelse
Poststed	Stedet der megleren holder til.
Provins	Delstaten (i rettsområder som bruker delstater, for eksempel USA) eller provinsen (i rettsområder som bruker provinser, for eksempel Canada) der megleren holder til. Eksempel: <i>CA</i> for California eller <i>ON</i> for Ontario.
Postnummer	ZIP-koden (i USA) eller postnummeret (i andre rettsområder) for stedet der megleren holder til.
Diverse	
Selskapsoversikt	Oversikt over megleren.
Historisk og fremtidig vekst for selskap	Beskrivelse av meglerhistorikk og fremtidig vekst.
Salgsdistrikt / regional struktur	Beskrivelse av meglerområdet og den regionale strukturen.

11 Bilindustri

Oracle CRM On Demand inneholder følgende posttyper som gir opplysninger om bilindustrien:

- **Kjøretøy.** Bruk disse sidene til å spore salgshistorikken og servicehistorikken for kjøretøy.
- **Forhandlere.** Bruk disse sidene til å håndtere forhandleropplysninger.

Merknad: Disse posttypene er bare tilgjengelige med Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Forhandlere

Bruk hjemmesidene for forhandlere til å opprette, oppdatere og spore forhandlerposter.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbensvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om forhandler, kan det hende at fanen Forhandler er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for forhandler

Hjemmesiden for forhandler er startpunktet for håndtering av forhandlere.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for forhandler. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette en forhandler

Du kan opprette en forhandler ved å klikke på knappen Ny under Mine nylig viste forhandlere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for forhandler](#) (på side 658).

Arbeide med lister for forhandler

Området Lister for forhandler inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand kommer med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardsettet med lister.

Standardlistene for forhandlere er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for forhandler	Filtre
Alle forhandlere	Alle forhandlerne du kan vise, uavhengig av hvem som

Liste for forhandler	Filtre
	eier forhandleren.
Mine forhandlere	Forhandlere med ditt navn i feltet Eier.
Nylig endrede forhandlere	Alle forhandlerne med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede forhandlere

Området Mine nylig viste forhandlere inneholder de siste forhandlerne du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Vise salgsmuligheter som er relatert til forhandler

Området for salgsmuligheter som er relatert til forhandler inneholder de beste salgsmulighetene som er tilordnet til deg.

Du kan utvide listen for salgsmuligheter som er knyttet til forhandler, ved å klikke på Vis fullstendig liste.

Legge til områder på hjemmesiden for forhandler

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for forhandler:

- Nylig opprettede forhandlere
- Nylig endrede forhandlere
- Mine nylig opprettede forhandlere
- Mine nylig endrede forhandlere
- Ett eller flere rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forhandler.)

Slik legger du til områder på hjemmesiden for forhandler

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forhandler.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forhandler for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

- [Felt for forhandler](#) (på side 658)
- [Håndtere forhandlere](#) (på side 657)

Håndtere forhandlere

Du håndterer forhandlere ved å utføre følgende oppgaver:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 93)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)
- [Håndtere kalendere og aktiviteter](#) (på side 133)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

- [Forhandlere](#) (på side 655)
- [Felt for forhandler](#) (på side 658)
- [Arbeide med hjemmesiden for forhandler](#) (på side 655)
- [Rapporter](#) (på side 735)

Felt for forhandler

Bruk siden Rediger forhandler til å legge til en forhandler eller oppdatere detaljer for en eksisterende forhandler. Siden Rediger forhandler inneholder det fullstendige settet med felt for en forhandler.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om forhandler	
Navn	Navnet på bilforhandleren. Begrenset til 100 tegn.
Telefonnummer	Telefonnummeret til forhandleren.
Forhandlertype	Forhandlertypen, for eksempel Lastebilforhandler. Begrenset til 20 tegn.
Område	Forhandlerens Web-område. Begrenset til 50 tegn.
E-post	Forhandlerens e-postadresse. Begrenset til 50 tegn.
MERKNAD: Adressefeltene for fakturering og forsendelse nedenfor er som standard ikke tilgjengelige. Selskapsadministratoren må definere dem på siden Detaljer om forhandler som en del av et tilleggsområde. For flere opplysninger om hvordan du definerer detaljsider, se Tilpasse statiske sideoppsett.	
Faktureringsadresse 1, 2, 3	Forhandlerens faktureringsadresse. MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er faktureringsadressen skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se Adresser .
Faktureringspoststed	Ingen.
Faktureringsland	Landet som er angitt i forhandlerens faktureringsadresse. Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Gyldig verdi for USA er <i>USA</i> . I Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet før du importerer data. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning.
Postboks/sorteringsskode for fakturering	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning.
Faktureringsprovinns	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer eller deres ekvivalenter for den amerikanske delstaten til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning.

Felt	Beskrivelse
Amerikansk delstat for fakturering	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA, med bare store bokstaver. I Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet før du importerer data.
Postnummer for fakturering	Ingen.
Forsendelsesadresse 1, 2, 3	Forhandlerens forsendelsesadresse. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du tilordner adressefelt på land til land-basis, se Om land og adressetilordning. MERKNAD: Hvis delte adresser er definert for selskapet, er forsendelsesadressen skrivebeskyttet, og adressefeltene endres slik at de oppfyller kravene til delte adresser. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se Adresser .
Forsendelsespoststed	Ingen.
Forsendelsesland	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Gyldig verdi for USA er USA. I Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet før du importerer data. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning.
Postboks/sorteringsskode for forsendelse	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning.
Forsendelsesprovinns	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer eller deres ekvivalenter for den amerikanske delstaten til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om land og adressetilordning.
Amerikansk delstat for forsendelse	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA, med bare store bokstaver. I Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet før du importerer data.
Postnummer for forsendelse	Ingen.
Tilleggsopplysninger	
Status	Statusen for forhandleren, for eksempel Aktiv.
Overordnet forhandler	Den overordnede forhandleren for den gjeldende forhandlerposten.

Felt	Beskrivelse
Valuta	Utstedelsesvalutaen.
Rangering	Rangeringen av en forhandler i forhold til andre forhandlere, vanligvis for salgs- eller serviceformål. Begrenset til 22 tegn.
Eier	<p>Eieren av forhandlerposten.</p> <p>Som hovedregel kan eieren av en post oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Verdien i feltet Eier påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p> <p>Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).</p>
URL-adresse	Forhandlerens URL-adresse. Begrenset til 100 tegn.
Overordnet område	Web-området til den overordnede forhandleren. Begrenset til 50 tegn.
Fase	Fasen i søknads- og kontraktprosessen for forhandleren. Standardverdiene er Aktiv, Venter på søknad, Kandidat og Kontrakt venter.

Egendefinerte felt

MERKNAD: Det er vanligvis selskapsadministratorer som oppretter egendefinerte felt, siden de har rollen som inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon.

Alle egendefinerte felt som opprettes i en firmapost, vises som samme egendefinerte felt i forhandlerposten fordi en forhandlerpost arver et egendefinert felt i en firmapost. Egendefinerte felt som opprettes i en forhandlerpost, vises imidlertid ikke automatisk i firmaposten.

Hvis du vil vise samme egendefinerte felt i både firmavisningen og forhandlervisningen, kan selskapsadministratoren opprette det egendefinerte feltet i firmaposten og gjøre det synlig i firmavisningen og forhandlervisningen.

Hvis du ikke vil vise samme egendefinerte felt i både firmavisningen og forhandlervisningen, kan selskapsadministratoren opprette det firmaspesifikke egendefinerte feltet i firmaposten og gjøre det egendefinerte feltet synlig bare i firmavisningen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte felt, se [Om egendefinerte felt](#).

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

■ [Forhandlere](#) (på side 655)

- [Arbeide med hjemmesiden for forhandler](#) (på side 655)
- [Håndtere forhandlere](#) (på side 657)

Kjøretøy

Bruk sidene for kjøretøy til å opprette, oppdatere og spore kjøretøy.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om kjøretøy, kan det hende at fanen Kjøretøy er ekskludert fra oppsettet ditt.

Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy

Hjemmesiden for kjøretøy er startpunktet for håndtering av kjøretøy.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for kjøretøy. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

Opprette et kjøretøy

Du kan opprette et kjøretøy ved å klikke på knappen Ny under Mine nylig viste kjøretøy. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 40) og [Felt for kjøretøy](#) (på side 669).

Arbeide med lister for kjøretøy

Området Lister for kjøretøy inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand kommer med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardsettet med lister.

Standardlistene for kjøretøy er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for kjøretøy	Filtre
Alle kjøretøy	Alle kjøretøy, sortert etter identifikasjonsnummeret på kjøretøyet.
Alle nylig endrede kjøretøy	Alle kjøretøy, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 83).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som

finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

Vise nylig endrede kjøretøy

Området Mine nylig endrede kjøretøy inneholder de siste kjøretøyene du har vist.

Viser serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy

Området for serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy, inneholder disse opplysningene:

- **Servicenummer.** Serviceforespørslene som er tilordnet til deg. Klikk på Serviceforespørselsnr. for å se gjennom serviceforespørselen.
- **Emne.** Tittelen på serviceforespørselen.
- **Aktiva.** Aktivaet som svarer til serviceforespørselen.
- **Vis fullstendig liste.** Utvider listen for serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

Legge til områder på hjemmesiden for kjøretøy

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for kjøretøy:

- Nylig opprettede kjøretøy
- Nylig endrede kjøretøy
- Mine nylig opprettede kjøretøy
- Mine nylig endrede kjøretøy
- Ett eller flere rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kjøretøy.)

Fullfør følgende oppgave for å legge til områder på hjemmesiden for kjøretøy.

Slik legger du til områder på hjemmesiden for kjøretøy

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kjøretøy.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kjøretøy for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

662 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

- [Felt for kjøretøy](#) (på side 669)
- [Håndtere kjøretøy](#) (på side 663)

Håndtere kjøretøy

Følgende emner beskriver valgfri konfigurasjon som selskapsadministratoren kan foreta ved administrasjon av kjøretøy i Oracle CRM On Demand:

- [Aktivere en produkttype for kjøretøy](#) (på side 665)
- [Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler](#) (på side 664)

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere eierskap for kjøretøy](#) (på side 667)
- [Spore serviceforespørsler for kjøretøy](#) (på side 666)
- [Spore salgshistorikker for kjøretøy](#) (på side 667)
- [Spore servicehistorikker for kjøretøy](#) (på side 668)
- [Spore økonomiopplysninger for kjøretøy](#) (på side 669)

MERKNAD: Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 40)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 67)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 78)
- [Arbeide med poster](#) (på side 37)
- [Legge til notater](#) (på side 99)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 93)
- [Spore aktiva](#) (på side 207) (inkluderer kobling av kjøretøy til firmaer)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 106)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 112)
- [Spore aktiva](#) (på side 207) (inkluderer kobling av kjøretøy til firmaer)
- [Endre navn på posttyper](#)

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

- [Kjøretøy](#) (på side 661)
- [Felt for kjøretøy](#) (på side 669)
- [Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy](#) (på side 661)
- [Rapporter](#) (på side 735)

Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler

I standardoppsettet for serviceforespørsler vises ikke kjøretøytilknytning, men selskapsadministratoren kan konfigurere et egendefinert sideoppsett for serviceforespørsler ved å følge fremgangsmåten nedenfor.

Slik viser du kjøretøytilknytning i en serviceforespørselspost

- 1 Klikk på Administrasjon på en hvilken som helst side, og klikk på Applikasjonstilpasning, Serviceforespørsler og Sideoppsett for serviceforespørsler.
- 2 Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:
 - Klikk på koblingen Rediger for et eksisterende oppsett hvis du vil endre det.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 - Klikk på koblingen Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.Veiviseren for sideoppsett vises.
- MERKNAD:** Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på.
- 3 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet samt en beskrivelse (valgfritt) for det.
- 4 I trinn 2, Feltoppsett, velger du feltegenskaper etter behov.
- 5 I trinn 3, Feltoppsett, kontrollerer du at feltet Kjøretøy er tilgjengelig i sideoppsettet for serviceforespørsler.
- 6 Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.

Du må nå tilordne det nye egendefinerte oppsettet til en brukerrolle ved hjelp av veiviseren for håndtering av roller.
- 7 Klikk på Administrasjon, klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller, og klikk deretter på Administrasjon av roller:
- 8 Finn rollen som du vil tilordne det egendefinerte sideoppsettet for serviceforespørsler til, og klikk på Rediger.

- 9 I trinn 6 i veiviseren endrer du Navn på sideoppsett til det egendefinerte sideoppsettet for serviceforespørselsposten.

- 10 Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.

MERKNAD: Hvis du aktiverer kjøretøytilknytning, kan du også oppdatere sideoppsettet for kjøretøysøk hvis du vil endre tilknytningsutvalget som en bruker ser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Håndtere søkeoppsett.

Aktivere en produkttype for kjøretøy

Når selskapsadministratoren skal legge til produkter, bruker han/hun vanligvis delen Innholdshåndtering i administrasjonsverktøyet. For kjøretøy kan administratoren oppdatere produktposten med feltet Produkttype angitt til Kjøretøy. Legg merke til at produkttypen for kjøretøyposter ikke vises i standardoppsettet for produktet. Hvis du vil aktivere produkttypen for et kjøretøy, kan selskapsadministratoren opprette et egendefinert oppsett for produktsiden ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik viser du produkttypen for en kjøretøypost

- 1 Klikk på Administrasjon på en hvilken som helst side, klikk på Applikasjonstilpasning, klikk på Produkt, klikk på Produktsideoppsett, og kopier standardoppsettet for produktsiden til et nytt oppsett.
- 2 Fullfør veiviseren for sideoppsett for produktet:
 - a I trinn 1 oppgir du et navn for oppsettet.
 - b I trinn 2 merker du av for Obligatorisk for produkttypen.
 - c I trinn 3 må du kontrollere at feltet Produkttype er oppført under Nøkkelopplysninger om produkt til høyre.
 - d Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.
- 3 Tilordne det nye egendefinerte oppsettet til en brukerrolle etter behov ved hjelp av veiviseren for administrasjon av roller.
 - a Klikk på Administrasjon, klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller, og klikk deretter på Administrasjon av roller:
 - b Finn rollen du vil tilordne til det egendefinerte oppsettet av produktsiden, og klikk på Rediger.
 - c I trinn 6 i veiviseren endrer du navnet på sideoppsettet til det egendefinerte oppsettet av produktsiden for produktposten.
 - d Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.

Brukeren som har fått endret rolle, kan opprette en produktpost via feltet Produkttype ved hjelp av funksjonen Innholdshåndtering. For flere opplysninger om hvordan du legger til produkter, se Sette opp selskapsprodukter.

For flere opplysninger, se Sette opp selskapsprodukter.

Spore serviceforespørsler for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en serviceforespørsel for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten eller oppretter serviceforespørselen for det tilknyttede kjøretøyet.

Slik sporer du serviceforespørselen for et kjøretøy

- 1 Velg kjøretøyet du vil spore.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned på detaljsiden for kjøretøy, og klikk på Ny på tittellinjen Serviceforespørsel.

MERKNAD: Når du oppretter en serviceforespørsel, kan du velge en forhandler slik at brukeren kan bytte fra søk etter alle kontaktpersoner til kontaktpersoner for den relaterte forhandleren. Du kan endre filteret etter behov for spørringskjøring.

- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger serviceforespørsel.

Noen av feltopplysningene for servicehistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Nummer på serviceforespørsel	Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Emne	En tittel eller kort beskrivelse for denne aktiviteten.
Prioritet	Prioriteten for serviceforespørselen, for eksempel 1 - Snarest mulig, 2 - Høy eller 3 - Middels.
Status	Statusen for serviceforespørselen, for eksempel Åpnet, Venter eller Lukket.
Åpningstidspunkt	Angir tidspunktet da serviceforespørselen ble åpnet. Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson	Kontaktpersonen som er knyttet til serviceforespørselen.
Forhandler	Forhandleren som er knyttet til serviceforespørselen.
Eier	Eieren av serviceforespørselen.

MERKNAD: Når du oppretter en serviceforespørsel og velger en forhandler, endres alle kontaktpersoner til bare de kontaktpersonene som er knyttet til forhandleren som standard. Filteret kan endres for å foreta spørringer etter alle kontaktpersoner.

Oppdatere eierskap for kjøretøy

Oppdater kjøretøyposten for å spore eierskapet for kjøretøy når et kjøretøy selges.

- 1 Velg kjøretøyet.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Klikk på Rediger på tittellinjen på siden Detaljer om kjøretøy.
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Detaljer om kjøretøy, se [Felt for kjøretøy](#) (på side 669).
- 3 Oppdater feltet Eid av i kjøretøyposten på siden Rediger kjøretøy.
- 4 Lagre posten:
 - Hvis du vil lagre posten og deretter åpne siden Detaljer om kjøretøy (der du kan koble opplysninger til posten), klikker du på Lagre.
 - Hvis du vil lagre posten og deretter åpne redigeringssiden (der du kan opprette en ny kjøretøypost), klikker du på Lagre og nytt kjøretøy.

Spore salgshistorikker for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en salgshistorikk for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten.

Slik sporer du salgshistorikken for kjøretøyet

- 1 Velg kjøretøyet.
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 44).
- 2 Rull ned til området Salgshistorikk på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen.
MERKNAD: Hvis området Salgshistorikk ikke er synlig på kjøretøydetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Salgshistorikk i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.
- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger salgshistorikk.
Noen av feltopplysningene for salgshistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Salgsnummer	Systemgenerert nummer.
Valutakode	Settes som standard til din valuta.
Fornavn på eier	Når du velger etternavnet, blir dette feltet utfyllt.

Felt	Kommentarer
Etternavn på eier	Eier av kjøretøyet.

- 4 Lagre posten.

Spore servicehistorikker for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en servicehistorikk for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten. Servicehistorikken kan inneholde serviceforespørsler og andre tjenester i tilknytning til kjøretøyet.

Slik sporer du servicehistorikken for kjøretøyet

- 1 Velg kjøretøyet.

Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen Servicehistorikk.

MERKNAD: Hvis området Servicehistorikk ikke er synlig på kjøretøydetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Servicehistorikk i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger servicehistorikk.

Noen av feltopplysningene for servicehistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Servicehistorikknummer	Servicehistorikknummer som har en grense på 30 tegn. Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Serviceforespørselsnummer	Serviceforespørselsposten som er koblet til denne servicehistorikken. Dette feltet har en maksimumsgrense på 64 tegn.
Etternavn på eier	Eieren av kjøretøyet. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn.
Servicedato	Standardverdien er dagens dato.
Valutakode	Settes som standard til din valuta. Dette feltet har en maksimumsgrense på 20 tegn.
Navn på service	Et navn eller nummer som er koblet til servicehistorikkposten. Dette feltet har en maksimumsgrense på 100 tegn.
Merke	Produsenten av eller varemerkenavnet på kjøretøyet.

Felt	Kommentarer
	Skrivebeskyttet.
Fornavn på eier	Når du velger etternavnet, blir dette feltet utfyllt. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn.
Serviceleverandør	Forhandleren eller en annen serviceleverandør som utførte service på kjøretøyet.
Beskrivelse	Dette feltet har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.

- 4 Lagre posten.

Spore økonomiopplysninger for kjøretøy

Du kan spore økonomiopplysningene for et kjøretøy.

Slik sporer du økonomiopplysningene for et kjøretøy

- 1 Velg kjøretøyet.

Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 44).

- 2 Rull ned på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen Økonomiopplysninger.

MERKNAD: Hvis området Økonomiopplysninger ikke er synlig på kjøretøydetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Økonomiopplysninger i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger økonomiopplysninger.

Noen av feltopplysningene for økonomiopplysninger er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Finansieringsdetaljer	Systemgenerert nummer. Dette feltet har en maksimumsgrense på 15 tegn.
Finansieringsinstitusjon	Dette feltet har en maksimumsgrense på 30 tegn.

Felt for kjøretøy

Bruk siden Rediger kjøretøy til å legge til et kjøretøy eller oppdatere detaljer for et eksisterende kjøretøy. Siden Rediger kjøretøy inneholder det fullstendige settet med felt for et kjøretøy.

MERKNAD: Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om kjøretøy	
ID-nummer på kjøretøy	Identifikasjonsnummeret på kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn.
Merke	Produsenten av eller varemerkenavnet på kjøretøyet. Standardverdier inkluderer Metro Motors, Toyota og Ukjent merke.
Modell	Kjøretøymodellen. Standardverdier er 4Runner og Tacoma.
År	Året kjøretøyet ble produsert. Dette er en numerisk plukklister som ikke godtar ikke-numeriske tegn.
Produktnavn	Navnet på produktet. Selskapsadministratoren bruker vanligvis funksjonaliteten Innholdshåndtering til å legge til produkter. Når det gjelder kjøretøy, kan selskapsadministratoren oppdatere produktposten ved å angi Kjøretøy for Produkttype. Merk at produkttypen ikke vises i standardoppsettet for produkt. Fremgangsmåten for å vise produkttype for kjøretøy er beskrevet i Aktivere en produkttype for kjøretøy (på side 665).
Egenskaper	Egenskaper ved kjøretøyet. Standardverdier er 2-hjulstrekk og Terrengbil.
Dør	Antallet dører på kjøretøyet. Standardverdiene er 2-dørs, 3-dørs og 4-dørs.
Farge utvendig	Fargen på kjøretøyet.
Valuta for kjøretøy	Valutaangivelsen for prisen på kjøretøyet, for eksempel norske kroner (NOK).
Eier	Eieren av kjøretøyposten. Avhengig av hvilken modus for posteierskap selskapsadministratoren setter opp for posttypen, kan det hende du ser feltet Eier, feltet Bok eller begge disse feltene på detaljsiden for posten, og ett av eller begge feltene kan være tomme. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se Om datatilgang, postdeling og posteierskap (på side 38).
Tilleggsopplysninger om kjøretøy	
Brukt/ny	Om kjøretøyet er nytt eller brukt.
Produkttype	Typen kjøretøy. Begrenset til 30 tegn. MERKNAD: Dette feltet er skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Farge innvendig	Fargen på kjøretøyets interiør, for eksempel Rød.
Girkasse	Kjøretøyets girkasstype. Standardverdiene er Automatisk, Manuell og Valg.
Motor	Kjøretøyets motortype. Standardverdiene er 4 sylindrer, 6 sylindrer, 8 sylindrer, 10 sylindrer og Valg.
Karosseri	Kjøretøyets karosseritype, for eksempel Kupe eller Kabriolet.
Eid av	Typen eierskap for kjøretøy, for eksempel Firmabil.
Kontaktperson	Kontaktpersonen for kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn. MERKNAD: Dette feltet er skrivebeskyttet.
Firma	Firmaet som er koblet til kjøretøyet.
Sted for firma	Firmastedet. Begrenset til 50 tegn. MERKNAD: Dette feltet er skrivebeskyttet.
Salgsforhandler	Navnet på forhandleren som selger kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn.
Serviceforhandler	Navnet på forhandleren som utfører service på kjøretøyet. Begrenset til 100 tegn.
MSRP	Produsentens veiledende utsalgspris i valutaen som brukes i kjøretøyposten. Begrenset til 22 tegn.
Fakturapris for forhandler	Forhandlerens fakturapris i valutaen som brukes i kjøretøyposten. Begrenset til 22 tegn.
Status	Den gjeldende statusen for kjøretøyet, for eksempel Produksjon.
Sted	Stedet for kjøretøyet, for eksempel Forhandlers område.
Gjeldende kjørelengde	Antall engelske mil som vises på kjøretøyets odometer. Begrenset til 22 tegn (tall).
Garantitype	Typen garanti som kjøretøyet kommer med, for eksempel Fullstendig eller Utvidet.
Lisensnummer	Eierens lisensnummer. Begrenset til 30 tegn.
Delstat for lisens	Delstaten som lisensen ble utstedt i.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.

Merknad: Hvis du vil konfigurere et plukklisterfelt, for eksempel Modell, Egenskaper eller Dør, kan selskapsadministratoren tilpasse applikasjonen for plukklisterverdiene, som beskrevet i Endre plukklisterverdier.

Egendefinerte felt

MERKNAD: Det er vanligvis selskapsadministratorer som oppretter egendefinerte felt, siden de har rollen som inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon.

Alle egendefinerte felt som opprettes i en aktivapost, vises som samme egendefinerte felt i kjøretøyposten. En kjøretøypost arver et egendefinert felt i en aktivapost. Egendefinerte felt som opprettes i en kjøretøypost, vises imidlertid ikke automatisk i aktivaposten.

Hvis du vil vise samme egendefinerte felt i både aktivavisningen og kjøretøyvisningen, kan selskapsadministratoren opprette det egendefinerte feltet i aktivaposten og gjøre det synlig i aktivavisningen og kjøretøyvisningen.

Hvis du ikke vil vise samme egendefinerte felt i både aktivavisningen og kjøretøyvisningen, kan selskapsadministratoren opprette det aktivaspesifikke egendefinerte feltet for aktivaet og gjøre det egendefinerte feltet synlig bare i aktivavisningen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte felt, se Om egendefinerte felt.

Tilleggsfelt

Det er mange felt som ikke vises på detaljsiden for kjøretøy som standard: Delnummer, Innkjøpsdato, Innkjøpspris, Mengde, Skipningsdato, Installasjonsdato, Utløpsdato, Varseldato, Produktkategori og Kontrakt.

Selskapsadministratoren kan endre definisjonene av disse feltene etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du endrer feltdefinisjoner, se Opprette og redigere felt. Hvis du vil vise feltene, må selskapsadministratoren inkludere disse feltene i sideoppsettet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser disse feltene på en side, se Customizing Static Page Layouts

Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

- [Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy](#) (på side 661)
- [Håndtere kjøretøy](#) (på side 663)

12 Tilpasse applikasjonen

Du kan bruke sidene for mitt oppsett til å tilpasse Oracle CRM On Demand. Klikk på et av disse emnene hvis du vil ha trinnvise instruksjoner.

- [Oppdatere personlige opplysninger](#) (på side 674)
- [Angi standard søkeposttype](#) (på side 682)
- [Angi temaet](#) (på side 683)
- [Angi forhåndsvisningsmodusen for post](#) (på side 683)
- [Angi språkinnstillingen](#) (på side 684)
- [Vise sporingsfelt](#) (på side 685)
- [Håndtere kvoten](#) (på side 685)
- [Se gjennom påloggingsaktiviteten](#) (på side 686)
- [Endre passordet](#) (på side 686)
- [Opprette sikkerhetsspørsmålene](#) (se "[Definere sikkerhetsspørsmålene](#)" på side 687)
- [Se gjennom representantopplysningene](#) (se "[Vurdere representantopplysningene](#)" på side 688)
- [Legge til delegerte brukere](#) (på side 689)
- [Gi påloggingstilgang til teknisk support](#) (på side 690)
- [Vise faner](#) (på side 690)
- [Endre oppsettet for detaljsiden](#) (på side 691)
- [Endre hjemmesideoppsettene](#) (på side 692)
- [Endre oppsettet for handlingslinjen](#) (på side 692)
- [Sette opp kalenderen](#) (på side 693)
- [Få tilgang til data- og integreringsverktøyene](#) (på side 694)
- [Vise eksportforespørsler](#) (på side 695)
- [Bygge inn et skjermelement for favorittlister](#) (på side 697)
- [Bygge inn et skjermelement for meldingssenter](#) (på side 698)
- [Bygge inn et skjermelement for rapporter](#) (på side 699)
- [Bygge inn et skjermelement for enkel liste](#) (på side 699)

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om hvordan du tilpasser applikasjonen:

- [Om skjermelementer for On Demand](#) (på side 697)
- [Importere kontaktpersoner](#) (på side 218)
- [Bruke Offline Client](#) (på side 702)
- [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 711)

Oppdatere personlige opplysninger

Du kan oppdatere dine personlige detaljer, for eksempel adressen og telefonnummeret. Selskapsadministratoren kontrollerer oppsettet og opplysningene som vises på siden Personlige detaljer. Derfor kan det være forskjeller mellom beskrivelsene nedenfor og det du ser.

MERKNAD: Hvis du har endret standardspråk, valuta, tidssone og land på sidene for personlig profil, gjenspeiles ikke disse endringene i alle rapporter og analyser før du har logget av og deretter logget på på nytt.

Slik oppdaterer du de personlige detaljene

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger under Personlige detaljer.
- 5 Oppdater opplysningene i skjermbildet Personlig redigering, og lagre deretter posten.

Merknad: Du må logge av og deretter logge på på nytt for å aktivere noen av endringene (Språk, Regional innstilling, Tidssone og Valuta).

Noen av feltene du kan se gjennom eller oppdatere, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om bruker	
Fornavn	Fornavnet til brukeren. Begrenset til 50 tegn. Dette er et obligatorisk felt.
Etternavn	Etternavnet til brukeren. Begrenset til 50 tegn. Dette er et obligatorisk felt.
Mellomnavn	Mellomnavnet til brukeren. Begrenset til 50 tegn.
Hr/fru	Innledende hilsen for brukeren.

Felt	Beskrivelse
Status	Dette skrivebeskyttede feltet angir statusen for brukeren. Bare aktive brukere har tilgang til Oracle CRM On Demand.
Rapporterer til	<p>Dette er et skrivebeskyttet felt som angir lederen for brukeren.</p> <p>MERKNAD: Avhengig av hvordan selskapsadministratoren definerer brukersideoppsettene for selskapet, kan det hende du ser feltet Rapporterer til (alias) i stedet for feltet Rapporterer til. Feltet Rapporterer til (alias) viser den korte ID-en for brukerens leder.</p>
Jobbtittel	Dette er et skrivebeskyttet felt som viser brukerens jobbtittel
Område	Området der brukeren holder til. Begrenset til 40 tegn.
Underordnet område	En nærmere bestemmelse av området der brukeren holder til. Begrenset til 40 tegn.
Rolle	Dette er et skrivebeskyttet felt som angir rollen som er knyttet til brukeren i Oracle CRM On Demand. Brukerroller definerer funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har lov til å bruke, settet med tillatelser som brukeren har til å arbeide med beskyttede opplysninger samt innstillingene for visning av data i brukergrensesnittet.
Primærgruppe	Gruppen som denne brukeren er lagt til i. Skrivebeskyttet.
Detaljopplysninger om bruker	
Alias	En kort identifikator for brukeren som brukes til å tilordne eller vise eierskap for bestemte posttyper. Angi for eksempel brukerens foretrukne navn eller kallenavn. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren setter opp.
Bruker-ID	En unik systemidentifikator for en bruker som brukes i forbindelse med Selskapspåloggings-ID til å logge på applikasjonen. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren setter opp.
E-post	Den fullstendige e-postadressen til en bruker, for eksempel isample@rightequip.com. E-postadressen brukes til systemvarsler, for eksempel et varsel om tilbakestilling av passord. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren setter opp.
Sekundær e-postadresse	Den sekundære e-postadressen til brukeren.
Telefonnummer arbeid	Telefonnummeret til brukeren på arbeid. Dette er et obligatorisk felt.
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummeret til brukeren.
Selskapspålogging	Selskapet som brukeren tilhører. Dette er et standardfelt og settes

Felt	Beskrivelse
s-ID	opp når selskapet opprettes.
Brukerpåloggings-ID	ID-en som brukeren benytter til å logge på applikasjonen. ID-en er en kombinasjon av selskapspåloggings-ID-en og bruker-ID-en, atskilt med en skråstrek. Brukerpåloggings-ID er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren setter opp.
Preferanser for kontaktperson	
Aldri ring	Merk av for dette valget hvis du ikke vil bli oppringt av Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri post	Merk av for dette valget hvis du ikke vil motta post fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri e-post	Merk av for dette valget hvis du ikke vil motta e-postmeldinger fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send alltid kritiske varsler	<p>Hvis det er merket av for dette valget, mottar du e-postmeldinger med viktige opplysninger fra Oracle CRM On Demand. Disse meldingene inkluderer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kritiske opplysninger om produktoppdateringer og serviceendringer for Oracle CRM On Demand og relaterte produkter ■ Instruksjoner og planer for oppgradering til større versjoner ■ Meldinger av høy prioritet eller for nødstilfeller i tillegg til vanlig support (for eksempel i forbindelse med maskinvarefeil) <p>Du kan ikke oppdatere dette feltet på siden for personlige detaljer. Det er bare selskapsadministratorer som kan oppdatere denne avmerkingsboksen for brukere, fra siden Brukerdetaljer.</p> <p>MERKNAD: Denne avmerkingsboksen brukes ikke til å bestemme hvilke brukere som skal motta systemvarsler utstedt av Oracle CRM On Demand Customer Care, for eksempel påminnelser om kommende tidsplanlagt vedlikehold.</p>
Geografiske opplysninger for bruker	
Språk, Regional innstilling, Valuta, Tidssone	<p>Selskapsadministratoren setter opp standardinnstillingene for disse elementene. Du kan overstyre standardinnstillingene ved å klikke på plukklisten for hvert element og velge ønsket verdi.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om disse feltene, se Om profilinnstillinger for brukere (på side 680).</p> <p>Du må logge av og deretter logge på på nytt for å aktivere eventuelle endringer av språket, den regionale innstillingen, valutaen eller tidssonen.</p>
Opplysninger om brukersikkerhet	

Felt	Beskrivelse
Emneområder for rapportering	<p>Bruk denne plukklisten til å angi synligheten til sanntidsrapportposter for i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapportene gir sanntidsanalyser av data. Du kan velge en av disse verdiene:</p> <p>Ledersynlighet – Brukes til å vise dine egne data pluss data som eies direkte av dine underordnede. (Dette er standardinnstillingen.)</p> <p>Teamsynlighet – Brukes til å vise dine egne data pluss data som firmateamet og salgsmulighetsteamet deler med deg.</p> <p>Hvis du ikke angir innstillingen for Emneområder for rapportering, brukes innstillingen som gjelder for hele selskapet, og som er satt opp av selskapsadministratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Rapporter (på side 735), særlig emnet om synlighet til rapporter.</p>
Historiske emneområder	<p>Bruk denne plukklisten til å angi synligheten til poster for emneområdene for analyse i Oracle CRM On Demand Answers. Analyserapporter har å gjøre med historisk analyse eller trendanalyse, eller de inneholder mer sammensatte beregninger enn de som finnes i sanntidsrapporter. Du kan velge en av disse verdiene:</p> <p>Ledersynlighet – Brukes til å vise dine egne data pluss data som eies direkte av dine underordnede. (Dette er standardinnstillingen.)</p> <p>Teamsynlighet – Brukes til å vise dine egne data pluss data som firmateamet og salgsmulighetsteamet deler med deg.</p> <p>Full synlighet – Denne innstillingen er en kombinasjon av Ledersynlighet, Teamsynlighet og bøker.</p> <p>Hvis du ikke angir innstillingen for Historiske emneområder, brukes innstillingen som gjelder for hele selskapet, og som er satt opp av selskapsadministratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Rapporter (på side 735), særlig emnet om synlighet til rapporter.</p>
Rollebasert Kan lese alle poster	<p>Bruk denne plukklisten hvis du vil at rapportering for Oracle CRM On Demand Answers skal bruke innstillingen Kan lese alle poster på posttypebasis, som definert på siden Tilgang til posttype i veiviseren for håndtering av roller. Hvis selskapsadministratoren for eksempel velger synlighetsinnstillingen Kan lese alle poster for deg for en gitt posttype (ved å klikke på Administrasjon, Brukerstyring og tilgangskontroller, Håndtering av roller og deretter redigere en rolle og klikke på Tilgang til posttype), kan du vise alle poster for denne posttypen i Oracle CRM On Demand Answers, såfremt innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert via selskapsprofilen eller brukerprofilen.</p> <p>Se Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster (på side 681) hvis du vil ha veiledning om når og hvordan du aktiverer Rollebasert Kan lese alle poster.</p> <p>Hvis du ikke velger Rollebasert Kan lese alle poster, bruker rapportering for Oracle CRM On Demand Answers synligheten som er angitt i feltene Emneområder for rapportering og Historiske</p>

Felt	Beskrivelse
	emneområder.
Ekstern identifikator for engangspålogging	Skrivebeskyttet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder.
Siste pålogging	Dette er et systemgenerert felt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du ser gjennom alle påloggingsfeilene, se Se gjennom påloggingsaktiviteten (på side 686).
Kommunikasjonsinnstillinger	
Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe	Denne avmerkingsboksen er for brukere som Oracle Contact On Demand er satt opp for. I Oracle Contact On Demand vises telefonnumre som koblinger du kan klikke på liste- og detaljsider. Hvis du merker av for Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe og deretter klikker på en telefonnummerkobling, vises et klikk-for-å-ringe-vindu før telefonsystemet i Oracle Contact On Demand foretar oppringingen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du ringer internt eller eksternt, se Foreta oppringinger (på side 342).
Vis innboks på hjemmeside for kommunikasjon for	Velg en verdi på menyen for å fastsette perioden for visning av brukeraktiviteter i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon, for eksempel Forrige måned, Siste dag og så videre. Disse aktivitetene filtreres i Oracle CRM On Demand. Filteret er basert på starttidspunktet for aktiviteten. Jo kortere perioden er, desto færre kommunikasjonsaktiviteter vises. Hvis du velger Alle, eller ikke velger noe på menyen, vises all kommunikasjon på kommunikasjonssiden. Du må logge av og logge på igjen for at denne endringen skal tre i kraft.
Vis nylig fullførte aktiviteter på hjemmeside for kommunikasjon for	Velg en verdi på menyen for å fastsette perioden for visning av nylig fullførte aktiviteten på hjemmesiden for kommunikasjon, for eksempel Forrige måned, Siste dag og så videre. Disse aktivitetene filtreres i Oracle CRM On Demand. Filteret er basert på sluttidspunktet for aktiviteten. Jo kortere perioden er, desto færre kommunikasjonsaktiviteter vises. Hvis du velger Alle, eller ikke velger noe på menyen, vises alle aktiviteter på kommunikasjonssiden. Du må logge av og logge på igjen for at denne endringen skal tre i kraft.
Tilleggsopplysninger	
Temanavn	Du kan bruke denne plukklisten til å velge mellom temaene som gjelder for hele applikasjonen. Et tema brukes til å endre utseende og funksjonalitet i applikasjonen, inkludert bakgrunnsfarge, hyperkoblinger og ikoner. Du kan velge mellom flere forhåndsdefinerte temaer. Selskapsadministratoren kan imidlertid lage egendefinerte temaer i Oracle CRM On Demand. En tom verdi angir at du må bruke temaet som selskapsadministratoren har angitt i selskapsprofilen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du lager egendefinerte

Felt	Beskrivelse
	temaer, se Opprette nye temaer.
Standard søkeposttype	Du kan bruke denne plukklisten til å endre standard søkeposttype slik at den vises i handlingslinjesøk. (Endre for eksempel Kontaktperson eller Firma eller en annen posttype du har tilgang til.) Søkeboksen på handlingslinjen settes som standard til denne posttypen hver gang du logger på applikasjonen, uavhengig av hvor du var i den sist gang du var logget på applikasjonen.
Vis velkomstsider ved pålogging	Du kan bruke denne avmerkingsboksen til å angi om velkomstsiden i Oracle CRM On Demand skal vises når du logger på applikasjonen.
Forhåndsvisningsmodus for post	<p>Du kan bruke denne plukklisten til å aktivere funksjonaliteten for forhåndsvisning av post og angi hvordan forhåndsvisningsvinduet skal åpnes. Forhåndsvisningsvinduet åpnes når du peker på en kobling til en post, eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når du peker på en kobling til en post, avhengig av innstillingen du velger. Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten. Du kan også deaktivere funksjonen for forhåndsvisning av post ved å velge Av i dette feltet.</p> <p>Innstillingen for forhåndsvisning av post kan angis på selskapsnivå av selskapsadministratoren og brukerne. Din personlige innstilling overstyrer standardinnstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes standardinnstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet.</p>
Informasjonsvisning	<p>Hvis funksjonen for informasjonsvisning er aktivert, er koblinger til områdene med relaterte opplysninger på siden (for eksempel deler med koblete poster) tilgjengelige i informasjonsvisningen nederst i nettleservinduet. Du kan klikke på koblingene hvis du vil gå til områdene med relaterte opplysninger uten å måtte rulle nedover på siden. Du kan trekke sammen informasjonsvisningen ved å klikke på minusikonet (-) i visningen. Hvis du vil utvide visningen på nytt, klikker du på plussikonet (+). Innstillingen for sammentrekking eller utvidelse i informasjonsvisningen beholdes for alle posttyper til du endrer den på nytt, selv om du logger av applikasjonen og deretter logger på på nytt.</p> <p>Du kan også fjerne informasjonsvisningen fullstendig fra detaljsidene ved å deaktivere funksjonaliteten i din personlige profil.</p> <p>MERKNAD: Funksjonaliteten for informasjonsvisning kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivået og av hver enkelt bruker. Din personlige innstilling overstyrer selskapsinnstillingen. Fargene i informasjonsvisningen fastsettes av temaet du bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger et tema, se Angi tema (se "Angi temaet" på side 683).</p>

Felt	Beskrivelse
Format for relaterte opplysninger	Hvis brukerrollen din har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan du velge å vise områdene med relaterte opplysninger på detaljsider for poster som lister eller som faner. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i din personlige profil er tomt, brukes standardinnstillingen for brukerrollen din. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i brukerrollen din er tomt, brukes standardinnstillingen for selskapet.
Støtte for Tidssone for bruker for emneområder for rapportering	<p>Hvis det er merket av for dette valget i brukerprofilen din, vises datoene og klokkeslettene i sanntidsrapporter i henhold til din tidssone.</p> <p>Avhengig av hvordan selskapsadministratoren definerer siden Personlig profil, kan det hende du kan endre denne innstillingen.</p> <p>Hvis det ikke er merket av for dette valget i brukerprofilen din, vises datoene og klokkeslettene i rapporter i henhold til selskapets tidssone.</p>

Om profilinnstillinger for brukere

Hvert selskap har minst én selskapsadministrator som konfigurerer og tilpasser Oracle CRM On Demand for hele organisasjonen. Selskapsadministratorer konfigurerer enkelte standarder som alle brukere arver i utgangspunktet, men hver bruker kan overstyre disse innledende standardinnstillingene. Tabellen nedenfor viser hva innstillingene påvirker.

Navn på innstilling	Beskrivelse
Tidssone	Applikasjonen støtter UTC (Universal Time Code), slik at alle klokkeslett og datoer vises i henhold til brukerens tidssone. En avtale som for eksempel skal finne sted kl. 11:00 PST, vises som kl. 14:00 for en bruker med innstillingen EST på grunn av tidsdifferansen på tre timer.
Regional innstilling	Den regionale innstillingen fastsetter formateringen for tall, valutaer, telefonnumre, klokkeslett og datoer. Brukere som for eksempel velger den regionale innstillingen Norsk - bokmål, ser valutabeløp med formatet 110 000,00, mens brukere som velger innstillingen Engelsk - USA, ser samme beløp som 110,000.00. Brukere bør velge formatet de er mest komfortable med.
Språk	Brukere kan bruke språkinnstillingen til å endre språket for brukergrensesnittet, elektronisk hjelp og opplæringer. Avhengig av selskapets standardspråk kan det hende at brukere ser visse elementer i rapporter på et annet språk enn standardspråket.

Navn på innstilling	Beskrivelse
Valuta	<p>Valutainnstillingen brukes til å angi standard valutabeløp som er knyttet til alle poster som brukeren oppretter. Når en bruker viser inntektsrapporter, vises de i brukerens standardvaluta. Hvis en leder ser akkumulert inntekt fra brukere med ulike valutaer, ser hun beløpet i sin egen standardvaluta (selskapsadministratorer må konfigurere valutakurser for at dette skal kunne skje).</p> <p>Prognoser blir imidlertid alltid opprullert til selskapets standardvaluta. En bruker som for eksempel har NOK som standardvaluta, ser prognosene omregnet til euro hvis selskapets valuta er euro.</p>
Land	<p>Landsinnstillingen i brukerprofilen styrer malen som brukes til å vise de landsspesifikke standardadressefeltene når brukeren oppretter en ny post med en adresse. Hvis for eksempel feltet Land i brukerens profil har verdien Frankrike, og brukeren oppretter en post med en adresse, for eksempel en firmapost, brukes den franske malen til å vise adressefelt som er spesifikke for Frankrike for både forsendelses- og faktureringsadresse når den nye postsiden åpnes for første gang. Oracle CRM On Demand har spesifikke adressemaler for over 60 land.</p>
Telefon	<p>Formateringen av telefonnummeret fastsettes av den regionale innstillingen. Applikasjonen justerer for telefonnumre som er utenfor området, slik at brukere ser hele sekvensen de må ringe. En bruker i Norge må for eksempel skrive inn 00 for å ringe internasjonalt. Når en bruker dermed skriver inn +44 3333 333 333 for å ringe til Storbritannia, vises nummeret som 00 +44 3333 333 333.</p> <p>MERKNAD: Brukere må skrive inn plusstegnet (+) før internasjonale numre.</p> <p>Det er et telefonikon ved siden av felt for telefon. Når brukere klikker på ikonet, åpnes et vindu for telefonverifisering, slik at de kan verifisere om applikasjonen har identifisert nummeret riktig: landskode, retningsnummer, lokalt nummer og eventuelt internummer. Når brukere lukker dette vinduet, blir de bedt om å skrive inn riktig telefonnummer.</p> <p>Brukere kan i tillegg finne landskoden for et land ved å klikke på telefonikonet, velge landet og lagre opplysningene. Landskoden for landet vises i feltet Telefon.</p>

MERKNAD: Når disse innstillingene endres, må brukeren logge av og på igjen for at data skal vises med de nye innstillingene i Oracle CRM On Demand.

Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster

Selskapsadministratoren definerer avmerkingsboksen Rollebasert Kan lese alle poster på siden Selskapsprofil, men en bruker kan overstyre denne innstillingen på brukerens Brukerprofil-side. Avhengig av hvordan avmerkingsboksen Rollebasert Kan lese alle poster er definert, bruker rapportering i Oracle CRM On Demand Answers synlighetssettet på objektgrunnlag i brukerens rolledefinisjon, eller synlighetssettet i feltene Emneområder for rapportering og Historiske emneområder på sidene Selskapsprofil og Brukerprofil. Hvis du vil

ha flere opplysninger om selskaps- og brukerprofiler, se [Om profilinnstillinger for selskaper og brukere](#) (se "Om profilinnstillinger for brukere" på side 680).

Tabellen nedenfor gir opplysninger om når og hvordan innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster kan aktiveres.

Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster		Synlighet for rolleposttype
Innstillingen Selskapsprofil	Innstillingen Brukerprofil	
Ja	Ja	Aktivert
Ja	Nei	Deaktivert
Ja	NULL	Aktivert (viser som standard innstillingen for selskapsprofil)
NULL	Ja	Aktivert
NULL	NULL	Deaktivert (viser som standard innstillingen for selskapsprofil)
NULL	Nei	Deaktivert

Hvis du vil oppdatere den personlige profilen, se [Oppdatere personlige opplysninger](#) (på side 674).

Hvis du vil oppdatere selskapsprofilen (bare selskapsadministratorer), se Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder.

Angi standard søkeposttype

Du kan angi standard søkeposttype fra dine personlige profilopplysninger. Du ønsker for eksempel kanskje å endre standard søkeposttype for dine målsatte søk fra en kontaktpersonpost til en firmapost. For flere opplysninger om hvordan du bruker søk med Oracle CRM On Demand, se [Søke etter poster](#) (på side 44). Hvis du vil angi en standard søkeposttype, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik angir du standard søkeposttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til området Tilleggsopplysninger på siden Personlig redigering.

6 Velg ønsket posttype fra plukklisten Standard søkeposttype.

7 Lagre posten.

Merknad: Du må logge ut og logge på igjen i Oracle CRM On Demand for å se endringene.

Angi temaet

Du kan angi et UI-tema fra dine personlige profilopplysninger til ett av de flere forhåndsdefinerte temaene i Oracle CRM On Demand eller til et egendefinert tema som allerede er opprettet av selskapsadministratoren. For flere opplysninger om hvordan du oppretter nye temaer, se Opprette nye temaer. Et tomt tema indikerer at selskapsadministratoren har angitt et tema for selskapet. Hvis dette er tilfellet, må du bruke selskapstemaet.

Du angir temaet ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Når du angir et tema, har det forrang fremfor alle andre temaer som er angitt på rolle- eller selskapsnivå.

Slik angir du et tema

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger, og klikk deretter på Rediger.
- 4 Rull ned til området Tilleggsopplysninger.
- 5 Velg ønsket tema fra plukklisten Temanavn.

Angi forhåndsvisningsmodusen for post

Hvis funksjonaliteten for forhåndsvisning av poster er aktivert, kan du forhåndsvisne poster fra postkoblinger mange steder i Oracle CRM On Demand, inkludert følgende steder:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljsider (inkludert lister over relaterte poster)
- Handlingslinje

Forhåndsvisningsvinduet viser det første området av detaljsiden for posten. Du kan angi forhåndsvisningsmodus for post på siden Personlige detaljer. Avhengig av hvilken innstilling du velger, åpnes forhåndsvisningsvinduet når du holder pekeren over en kobling til en post, eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når du holder pekeren over en kobling til en post. Du kan også deaktivere funksjonen for forhåndsvisning av post.

Selskapsadministratoren kan angi innstillingen for forhåndsvisning av post på selskapsnivå, og hver enkelt bruker kan også angi innstillingen for forhåndsvisning av post på siden Personlige detaljer. Den personlige innstillingen overstyrer standardinnstillingen for selskapet. Hvis du ikke endrer innstillingen for forhåndsvisning av post på siden Personlige detaljer, brukes standardinnstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet.

Følg trinnene i fremgangsmåten nedenfor for å angi forhåndsvisningsmodus for post.

Slik angir du forhåndsvisningsmodus for post

- 1 Klikk på Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til området Tilleggsopplysninger på siden Personlig redigering.
- 6 Velg ønsket modus fra plukklisten i feltet Forhåndsvisningsmodus for post.
Hvis du vil bruke standardinnstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet, velger du det tomme alternativet i plukklisten.
- 7 Lagre posten.

Angi språkinnstillingen

Språkinnstillingen i de personlige detaljene styrer hvilket språk du ser i brukergrensesnittet, den elektroniske hjelpen og opplæringene. Selskapsadministratoren angir i utgangspunktet språket ditt, men du kan endre denne innstillingen i de personlige detaljene. Avhengig av selskapets standardspråk vil du kanskje se enkelte elementer i rapporter som er på et annet språk enn språket du angir som standard.

Følg trinnene i fremgangsmåten nedenfor for å endre språkinnstillingen.

Slik endrer du språkinnstillingen

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til Geografiske opplysninger for bruker på siden Personlig redigering.

- 6 Velg ønsket språk fra plukklisten for språk.
- 7 Lagre posten.
- 8 Logg av Oracle CRM On Demand, og logg på igjen for å aktivere endringen.

Vise sporingsfelt

Hvis du vil vise aktiviteten til programvareapplikasjoner, for eksempel Web-tjenester og Oracle Outlook Email Integration On Demand, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik viser du sporingsfelt

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Bla ned til delen Sporing for å se gjennom feltene som er aktivert for sporing.

Håndtere kvoten

Du eller selskapsadministratoren kan konfigurere kvotene. Som sluttbruker trenger du ingen spesiell rettighet, men selskapsadministratoren trenger rettigheten Håndter brukere og tilgang for å kunne konfigurere din kvote.

Du kan se gjennom og endre eksisterende kvoter eller angi nye kvoter og beregne dem ved å gjøre følgende:

- Angi en årlig kvote, som systemet fordeler jevnt over året
- Angi en kvote for hver måned, som systemet legger sammen for året

Du kan når som helst aktivere en kvote. Når du har aktivert en kvote, bruker Oracle CRM On Demand kvoteopplysningene til å fylle ut feltene på prognosesidene. Målene lagres for hvert år, slik at du kan se gjennom målhistorikken og sammenligne prognosene med kvotene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere kvoter](#) (på side 260).

MERKNAD: Du kan ha flere aktive kvoter per år. Siden bare aktive kvoter brukes når du lager prognosen, må du passe på at du aktiverer alle kvotene du vil inkludere i prognosen.

Slik definerer du kvoten

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.

- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull til området Kvoter på siden Personlige detaljer.
- 5 Klikk på Ny kvote under Kvoter.
- 6 Angi Kvote begynner, og skriv inn en navn for kvoten i skjermbildet Rediger kvote.
- 7 Gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil spre en årlig kvote jevnt over regnskapsåret, angir du beløpet i feltet Total kvote og klikker på Spre.
 - Hvis du vil legge sammen de månedlige kvotene, angir du et beløp for hver måned og klikker på Summer.

MERKNAD: Når du klikker på Summer, blir alle månedlige kvoteoppføringer lagt sammen, og summen vises i feltet Sum.
- 8 Lagre posten.

Se gjennom påloggingsaktiviteten

Du kan se gjennom all påloggingsaktivitet, for eksempel antall ganger du har logget på applikasjonen.

Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten.

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull nedover til området Påloggingshistorikk på siden Personlige detaljer for å se gjennom påloggingsaktiviteten.

Denne aktiviteten omfatter påloggingsaktiviteten i andre applikasjoner, inkludert Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand og så videre.

Endre passordet

Du kan når som helst endre passordet i Oracle CRM On Demand, forutsatt at din rolle omfatter rettigheten Tilbakestill personlig passord.

Merknad: Hvis selskapet har implementert en løsning der du må bruke engangspålogging for å få tilgang til Oracle CRM On Demand, må du tilbakestille passordet ved å bruke denne løsningen, og ikke tilbakestille det i Oracle CRM On Demand.

Slik endrer du passordet

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Oppdater passord under Personlige opplysninger.
- 4 Se gjennom passordretningslinjene på siden Oppdater passord før du gjør endringer i passordet. Passordretningslinjene er vanligvis fastsatt av selskapsadministratoren, og kan normalt endres.
- 5 Fyll ut feltene under Oppdater passord.
- 6 Lagre posten.

Definere sikkerhetsspørsmålene

Hvis du glemmer passordet for Oracle CRM On Demand, får du bruk for sikkerhetsspørsmålene. Du definerer sikkerhetsspørsmålene når du logger på Oracle CRM On Demand for første gang, men du kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene.

Hva skjer hvis du glemmer passordet?

Hvis du glemmer passordet for Oracle CRM On Demand, kan du klikke på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, og deretter klikke på koblingen Jeg har glemt passordet for å tilbakestille passordet. Du får da tilsendt en e-post fra Oracle CRM On Demand som inneholder en midlertidig kobling til applikasjonen. Når du bruker den midlertidige koblingen, må du legitimere deg ved å svare på sikkerhetsspørsmålene. Når du svarer riktig på sikkerhetsspørsmålene, kan du angi et passord i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilbakestiller passordet hvis du glemmer det, se [Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet](#) (på side 126).

MERKNAD: Hvis du glemmer brukerpåloggings-ID-en, kan du også bruke koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand til å sende en forespørsel om å få brukerpåloggings-ID-en tilsendt på e-post.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du definerer sikkerhetsspørsmålene.

Slik definerer du sikkerhetsspørsmål

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Mine sikkerhetsspørsmål på siden Personlig profil.
- 4 Hvis du ikke definerer sikkerhetsspørsmålene for første gang, angir du passordet for Oracle CRM On Demand i feltet Gjeldende passord på siden Mine sikkerhetsspørsmål.

- 5 Velg spørsmålene, og skriv inn svarene.

MERKNAD: Et svar kan ikke overskride 100 tegn.

- 6 Lagre posten.

TIPS: Noter deg sikkerhetsspørsmålene og svarene du definerer, slik at du har disse opplysningene lett tilgjengelig hvis du glemmer passordet.

Vurdere representantopplysningene

Brukerdelegering er en nyttig funksjon som gjør det mulig for en bruker som støtter flere personer, å se alle postene som tilhører disse personene. Hvis selskapsadministratoren har aktivert funksjonen for brukerdelegering og brukerrollen er satt opp for brukerdelegering, kan du gjøre følgende:

- Vise en liste over brukere som du er representant for.
- Vise en liste over brukere som er representanter for deg.
- Legge til representanter for deg selv.

For flere opplysninger om hvordan du legger til delegerte brukere, se [Legge til delegerte brukere](#) (på side 689).

Hvis du vil vise en liste over brukere som du er representant for, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik viser du en liste over brukere som du er representant for

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull ned til området Delegert fra brukere på siden Personlige detaljer for å se en liste over brukere som du er representant for.

Hvis du vil vise en liste over brukere som er representanter for deg, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik viser du en liste over brukere som er representanter for deg

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull ned til området Delegert til brukere på siden Personlige detaljer for å se en liste over brukere som er representanter for deg.

MERKNAD: Hvis området Delegert fra brukere eller Delegert til brukere ikke er synlig på siden Personlige detaljer, klikker du på Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

Beslektede emner

Om brukerdelegering

Legge til delegerte brukere

Brukerdelegering gjør det mulig for brukere som støtter flere personer, å se alle postene som tilhører disse personene. Hvis selskapsadministratoren har aktivert funksjonen for brukerdelegering og brukerrollen din er satt opp for brukerdelegering, kan en bruker representere deg ved at du legger til vedkommende i listen over delegerte brukere. De delegerte brukerne får eiertilgang til poster som du eier.

Selskapsadministratoren kan også utnevne representanter for deg. For flere opplysninger om hvordan selskapsadministratorer utnevner delegerte brukere, se Håndtere delegerte brukere (administrator).

Slik legger du til delegerte brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull ned til området Delegert til brukere, og klikk på Legg til brukere.
MERKNAD: Hvis området Delegert til brukere ikke er synlig på siden Personlige detaljer, klikker du på Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Delegert til brukere i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.
- 5 Klikk på oppslagsikonet på siden Rediger delegerte brukere for å velge brukerne du vil legge til i listen Delegerte brukere.
- 6 Hvis det er definert verdier i feltet Delegert brukerrolle, kan du eventuelt velge en delegert brukerrolle for hver enkelt bruker.
- 7 Klikk på Lagre.

Beslektede emner

Om brukerdelegering

Gi påloggingstilgang til teknisk support

Du kan gi en supportmedarbeider tilgang til Oracle CRM On Demand-økten. Denne tilgangen kan bli nødvendig for at supportmedarbeideren skal kunne feilsøke et problem.

Slik gir du påloggingstilgang til andre

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Påloggingstilgang under Personlige opplysninger.
- 4 Angi dato og klokkeslett for perioden som du vil tillate denne personen å ha tilgang til økten, på siden Påloggingstilgang.
- 5 Lagre posten.

Merknad: Hvis du vil avslutte påloggingstilgangen før sluttdatoen for tilgangen du har angitt, og du allerede har gitt tilgang ved hjelp av denne funksjonen, angir du en ny periode med datoer som er i fortiden.

Vise faner

Fanene som vises øverst på sidene, er startpunktet for håndtering av dataene. Rollen som selskapsadministratoren tilordner til deg, fastsetter hvilke faner som er tilgjengelige for deg, og den innledende rekkefølgen de vises i.

MERKNAD: Du kan bare tilpasse fanene hvis rettigheten Tilpass faner er aktivert for rollen din. Hvis du vil ha flere opplysninger, kontakter du selskapsadministratoren.

Slik endrer du rekkefølgen på fanene

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på koblingen Faneoppsett under Personlig faneoppsett.
- 4 Velg fanen du vil legge til, i området Tilgjengelige faner, og klikk deretter på den høyre pilknappen for å flytte den fra området Tilgjengelige faner til området Valgte faner.

MERKNAD: Du kan velge flere faner på en gang ved å holde nede SKIFT eller CTRL når du klikker på fanene for å velge dem.

- 5 Velg én fane om gangen i området Valgte faner, og bruk pilene til å flytte fanen opp eller ned til den vises i ønsket posisjon.
- 6 Lagre posten.

Endre oppsettet for detaljsiden

Selskapsadministratoren bestemmer typen og rekkefølgen for områder med relaterte opplysninger som vises på hver detaljside. Områder med relaterte opplysninger viser de ulike posttypene som kan kobles til den valgte posten. Notater og aktiviteter er for eksempel beslektede opplysninger som kan kobles til salgsmuligheter eller kontaktpersoner.

Du kan endre rekkefølgen på de relaterte opplysningene eller skjule eventuelle relaterte opplysninger du ikke bruker. Hvis du endrer disse innstillingene, er det bare din visning som blir påvirket.

MERKNAD: Det kan hende at selskapsadministratoren har deaktivert oppsetstillatelsene for detaljsiden. I dette tilfellet er det angitt under Personlig oppsett at du ikke har tillatelse til å vise siden Rediger oppsett.

Slik redigerer du oppsettet på detaljsidene

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på oppsettsidekoblingen under Sideoppsett for personlige detaljer for detaljsideoppsettet du vil endre.
- 4 Velg området for relaterte opplysninger som du vil vise, i området Tilgjengelige relaterte opplysninger, og bruk høyrepilen til å flytte det til området Viste relaterte opplysninger.
TIPS: Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT- eller CTRL-tasten på tastaturet når du klikker på områdene for å velge dem.
- 5 Velg ett område om gangen i området Viste relaterte opplysninger, og bruk pilene til å flytte området for relaterte opplysninger opp eller ned til det vises i ønsket posisjon.
- 6 Lagre posten.

MERKNAD: Du kan også redigere sideoppsettet ved å klikke på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på detaljsidene. Når du klikker på koblingen Rediger oppsett på en detaljside, kommer du til siden Personlig oppsett for den aktuelle detaljsiden.

Format for relaterte opplysninger på detaljsider for post

Hvis brukerrollen din har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan du også velge å vise områdene med relaterte opplysninger på detaljsider for poster som lister eller som faner, ved å angi valget for format for relaterte opplysninger i din personlige profil. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i din personlige profil er tomt, brukes standardinnstillingen for brukerrollen din. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i brukerrollen din er tomt, brukes standardinnstillingen for selskapet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du endrer valget for format for relaterte opplysninger og valget Informasjonsvisning i din personlige profil, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "Oppdatere personlige opplysninger" på side 674).

Endre hjemmesideoppsettene

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til og fjerne områder fra hjemmesideoppsettene (Min hjemmeside, Hjemmeside for firma, Hjemmeside for kontaktperson, Hjemmeside for kundeemne, Hjemmeside for salgsmulighet og Hjemmeside for serviceforespørsel). Selskapsadministratoren konfigurerer hjemmesideoppsettene som vises som standard.

MERKNAD: Du kan også tilpasse hjemmesider ved å klikke på koblingen Rediger oppsett på hver hjemmeside.

Slik endrer du hjemmesideoppsettet

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på hjemmesideoppsettet du vil endre (for eksempel Oppsett for min hjemmeside), i området Oppsett for personlig hjemmeside på siden Personlig oppsett.
- 4 Velg området du vil vise på hjemmesiden, i området Tilgjengelige områder på siden, og bruk pilene til å flytte området til området Venstre side eller området Høyre side.
TIPS: Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT eller CTRL når du klikker på områdene for å velge dem.
- 5 Velg ett område om gangen i området Venstre side eller Høyre side, og bruk pilene til å flytte området opp eller ned til det vises i ønsket posisjon på hjemmesiden.
- 6 Lagre posten.

Endre oppsettet for handlingslinjen

Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle, og kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for en brukerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den som standard til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Du kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise eller skjule handlingslinjen](#) (på side 31).

Hvis rettigheten Tilpass handlingslinje er aktivert for din rolle, kan du vise eller skjule alle handlingslinjeområdene, inkludert Web-appleter, som selskapsadministratoren har gjort tilgjengelige i handlingslinjeoppsettet for din brukerrolle. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil ha flere opplysninger om brukerrolleinnstillinger.

Slik endrer du oppsettet for handlingslinjen

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.

- 2 Klikk på Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
 - 3 Klikk på Oppsett for handlingslinje i området Oppsett for personlig handlingslinje på siden Personlig oppsett.
 - 4 Bruk pilene på følgende måte for å flytte områdene på siden Personlig oppsett:
 - Flytt områdene du vil vise på handlingslinjen, fra området Tilgjengelige områder til området Viste områder.
 - Flytt områdene du ikke vil vise på handlingslinjen, fra området Viste områder til området Tilgjengelige områder.
- MERKNAD:** Hvis handlingslinjen skal kunne vises i Oracle CRM On Demand, må det være minst ett område i området Viste områder på siden.
- 5 Rull til området Tilpass favoritter og angi ønsket valg for å legge til nye favoritter på begynnelsen eller slutten av en favorittliste (Favorittposter og Favorittlister).

Hvis du vil ha flere opplysninger om favorittposter, se [Siden Favorittposter](#) (på side 77). Hvis du vil ha flere opplysninger om favorittlister, se [Siden Favorittlister](#) (på side 90).
 - 6 Lagre posten.

Sette opp kalenderen

Når du skal sette opp kalenderen, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor. For flere opplysninger om kalendere, se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131).

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Slik setter du opp kalenderen

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Kalenderinnstillinger under Kalenderoppsett.
- 3 Slik velger du kalendervisningen du vil vise som standard på kalenderhjemmesiden
 - a Klikk på Standard kalendervisning.
 - b Velg en kalendervisning fra rullegardinlisten Standard kalendervisning.
- 4 Slik deler du kalenderen din med en annen bruker
 - a Klikk på Del kalender.
 - b Klikk på Legg til brukere under Min kalenderdelingsliste.

- c Bruk oppslagsikonet i vinduet Tildel nye brukere til å legge til brukere du vil dele kalenderen med.

5 Slik definerer du egne gruppekalendervisninger

- a Klikk på Håndter gruppevisninger.
- b Klikk på Legg til under Mine tilpassede visninger.
- c Fyll ut feltene i vinduet Håndter visning.

Ved å definere gruppekalendervisninger kan du angi om visningen din skal være tilgjengelig for andre brukere. Når du oppretter en ny avtale, går du til fanen Gruppekalender og velger kalendergruppen du eller selskapsadministratoren har opprettet, for å vise tilgjengeligheten.

6 Lagre posten.

Få tilgang til data- og integreringsverktøyene

På din personlige hjemmeside finner du koblinger til verktøy som gjør det mulig å importere data og integrere data i Oracle CRM On Demand med andre applikasjoner.

MERKNAD: Selskapsadministratoren definerer og gir tilgang til de tilgjengelige klientene. Klientene inkluderer: Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Offline On Demand.

Slik får du tilgang til data- og integreringsverktøyene

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for verktøyet du vil bruke, i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
 - Hvis du vil importere kontaktpersoner, klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Importer kontaktpersonene.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Importere kontaktpersoner](#) (på side 218).
 - Hvis du vil vise opplysninger om ventende og fullførte importforespørsler, klikker du på Data- og integreringsverktøy, og deretter klikker du på Importforespørselskø.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Se gjennom importresultater](#).
 - Hvis du vil vise opplysninger om ventende og fullførte eksportforespørsler, klikker du på Data- og integreringsverktøy, og deretter klikker du på Eksportforespørselskø.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise eksportforespørsler](#) (på side 695).
 - Hvis du vil bruke Oracle Offline On Demand (Offline client), klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Oracle Offline On Demand.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Offline Client](#) (på side 702).

- Hvis du vil koble bestemte e-postmeldinger til firma-, kontaktperson-, kundeemne-, salgsmulighets- eller serviceforespørselsposter i Oracle CRM On Demand, klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Oracle Outlook Email Integration On Demand.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 711).

- Hvis du vil bygge inn et skjermelement, klikker du på Innebygg CRM On Demand-innhold.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- [Bygge inn et skjermelement for favorittlister](#) (på side 697)
- [Bygge inn et skjermelement for meldingssenter](#) (på side 698)
- [Bygge inn et skjermelement for rapporter](#) (på side 699)
- [Bygge inn et skjermelement for enkel liste](#) (på side 699)

Beslektet emne

Du finner relaterte opplysninger om data- og integreringsverktøy i følgende emne:

- [Om skjermelementer for On Demand](#) (på side 697)

Vise eksportforespørsler

På siden Personlig eksportforespørselskø vises alle ventende og fullførte eksportforespørsler du har sendt. Hvis det er en forespørsel i området Ventende forespørsler, kan du klikke på Oppdater for å se om forespørselen er fullført. Når forespørselen er fullført, kan du drille ned i en forespørsel og hente utdatafilen.

MERKNAD: Avhengig av hvilke rettigheter du har, kan det være at enkelte eksportforespørsler ikke er synlige for deg, eller at du ikke kan hente enkelte utdatafiler.

Slik viser du eksportforespørsler

- 1 Klikk på Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Data- og integreringsverktøy.
- 3 Klikk på Eksportforespørselskø.

Siden Personlig eksportforespørselskø vises, med detaljer om eksportforespørslene. Tabellen nedenfor beskriver eksportforespørselsopplysningene.

Eksporter postopplysninger	Beskrivelse
Type	Type forespørsel: Personlig eller Selskap.
Eksporttype	Type eksport:

Eksporter postopplysninger	Beskrivelse
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fullstendig. En fullstendig eksport av selskapets data. ■ Delvis. En delvis eksport av selskapets data. ■ Liste. En eksportforespørsel fra en listeside. ■ Klient. En personlig uttrekksforespørsel for en klientapplikasjon.
Posttype	Posttypen. For delvise forespørsler som inkluderer underordnede poster, har den underordnede posten formatet <i>Overordnet:Underordnet</i> , for eksempel Firma:Kontaktperson.
Liste	For listeeksportforespørsler angir feltet navnet på listen.
Status	Statusen, for eksempel Pågår eller Fullført.
Klientnavn	Navnet på klientapplikasjonen for personlige uttrekksforespørsler.
Forespurt for	Brukeren som forespørselen ble sendt for.
Forespurt av	Brukeren som sendte forespørselen. En administrator kan opprette en personlig uttrekksforespørsel for en bruker via Web-tjenester.
Sendt	Klokkeslettet og datoen da eksportforespørselen ble sendt.
Fullført	Klokkeslettet og datoen da eksportforespørselen ble fullført.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du henter ZIP-filen for en forespørsel.

Slik henter du ZIP-filen for en forespørsel

- 1 Klikk på koblingen Eksporttype eller Posttype i området Fullførte forespørsler for å åpne siden Detaljer om forespørsel om listeeksport eller Detaljer om eksportforespørsel.
- 2 Du kan gjøre følgende i raden som inneholder ZIP-filen i området for eksportforespørselsvedlegg på siden:
 - Velge Last ned på postnivåmenyen for å åpne eller lagre ZIP-filen.
ZIP-filen består av et eksportsammendrag med en tekstfil og CSV-fil for hver posttype som ble eksportert. En listeeksportforespørsel har bare én CSV-fil.
 - Klikke på Slett for å slette filen.

Om skjermelementer for On Demand

Oracle CRM On Demand gir deg HTML-koden du kan bruke til å bygge inn flere skjermelementer for On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge inn Web-skjermelementer i portaler, eller på hvilken som helst frittstående Web-side. Et Web-skjermelement er en flyttbar tredjepartskode som kan bygges inn i HTML. Hvis selskapsadministratoren har gjort denne funksjonen tilgjengelig for deg, finner du HTML-kode som kan brukes til å bygge inn skjermelementer for On Demand i andre applikasjoner, på siden Innebygg CRM On Demand-innhold i Oracle CRM On Demand.

Når du bygger inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises det et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand. Deretter kan du angi påloggingsdetaljene dine for å få tilgang til favorittlister i Oracle CRM On Demand, meldingssenteret og så videre. Du kan åpne Oracle CRM On Demand i et nytt nettleservindu ved å klikke på Åpne applikasjon.

Merknad: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand-applikasjonen hvis den er aktivert av selskapsadministratoren. Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett for å bekrefte at denne funksjonen er aktivert i Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Hvis funksjonen er aktivert, finnes koblingen Innebygg CRM On Demand-innhold på din personlige hjemmeside. Hvis selskapsadministratoren ikke har gitt deg tillatelse til å bruke skjermelementer for On Demand, og du prøver å logge på et skjermelement for On Demand, mislykkes påloggingsforsøket.

Følgende skjermelementer for On Demand er tilgjengelige:

- **Skjermelementet Favorittlister.** Dette skjermelementet for On Demand viser favorittlistene dine i Oracle CRM On Demand, for eksempel Alle salgsmuligheter, Mine firmaer og så videre. Du finner Favorittlister på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bygger inn skjermelementet Favorittlister, se [Bygge inn skjermelementet Favorittlister](#) (se "Bygge inn et skjermelement for favorittlister" på side 697).
- **Skjermelementet Meldingssenter.** Med dette skjermelementet for On Demand får du tilgang til meldinger som er mottatt i Oracle CRM On Demand, uten at du først må logge på Oracle CRM On Demand. Du finner Meldingssenter på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bygger inn skjermelementet Meldingssenter, se [Bygge inn skjermelementet Meldingssenter](#) (se "Bygge inn et skjermelement for meldingssenter" på side 698).
- **Skjermelementet Rapporter.** Dette skjermelementet for On Demand viser rapporter som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bygger inn skjermelementet Rapporter, se [Bygge inn skjermelementet Rapporter](#) (se "Bygge inn et skjermelement for rapporter" på side 699).
- **Skjermelementet Enkel liste.** Dette skjermelementet for On Demand viser en liste med én kolonne over snarveier til poster i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bygger inn skjermelementet Enkel liste, se [Bygge inn skjermelementet Enkel liste](#) (se "Bygge inn et skjermelement for enkel liste" på side 699).

Bygge inn et skjermelement for favorittlister

Du kan bygge inn favorittlistene dine fra Oracle CRM On Demand (for eksempel Alle salgsmuligheter, Mine firmaer og så videre) i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

Slik bygger du inn favorittlister

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Kopier HTML-koden fra området for skjermelementet Favorittlister til applikasjonen.
Når du har bygget inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 4 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til dataene i favorittlistene.

TIPS: Du kan bruke knappen Legg til i Google for å legge til dette On Demand-skjermelementet i iGoogle.

Bygge inn et skjermelement for meldingssenter

Du kan bygge inn Meldingssenter for Oracle CRM On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge det inn i portaler og på frittstående Web-sider. Ved hjelp av skjermelementet Meldingssenter kan du få tilgang til meldinger som er mottatt i Oracle CRM On Demand, uten å logge på Oracle CRM On Demand. Du finner Meldingssenter på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

Slik bygger du inn Meldingssenter

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Kopier HTML-koden fra området for skjermelementet Meldingssenter til applikasjonen.
Når du har bygget inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 4 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til meldingene i Meldingssenter.
- 5 Klikk på Oppdater for å få tilgang til de nye meldingene.

TIPS: Du kan bruke knappen Legg til i Google for å legge til dette On Demand-skjermelementet i iGoogle.

Bygge inn et skjermelement for rapporter

Du kan bygge inn rapporter og instrumentpaneler fra Oracle CRM On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider uten å måtte logge på Oracle CRM On Demand-applikasjonen.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

Slik bygger du inn rapporter og instrumentpaneler

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Velg Enkeltrapport eller Instrumentpanel i feltet Type i området for skjermelementet for rapporter.
- 4 Skriv inn banene til rapportene (eller instrumentpanelene) du vil vise, i feltet Bane.

MERKNAD: Disse banene må skilles med kolon (:). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter rapportbaner, se Opprette egendefinerte rapporter på hjemmesiden.

- 5 Klikk på Vis ny HTML.
- 6 Kopier HTML-koden til applikasjonen.
Når du har bygget inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 7 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til rapportene eller instrumentpanelene.

Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, se [Rapporter](#) (på side 735). Hvis du vil ha flere opplysninger om instrumentpaneler, se [Instrumentpaneler](#) (på side 1059).

Bygge inn et skjermelement for enkel liste

Med dette skjermelementet for On Demand kan du bygge inn en enkel liste med poster i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider uten å måtte logge på Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Skjermelementet Enkel liste viser snarveier til lister for standardposttypene, med unntak av Midler og Forespørsel om midler.

MERKNAD: Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand-applikasjonen hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

Slik bygger du inn enkle lister

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.

2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.

3 Velg en liste fra menyen i området for skjermelementet Enkel liste.

4 Kopier HTML-koden til applikasjonen.

Når du har bygget inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.

5 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til listen.

6 Klikk på Konfigurer for å vise en annen liste.

MERKNAD: Denne handlingen endrer den tilgjengelige listen øktens varighet. Du kan endre listen så mange ganger du vil i løpet av økten. Listen tilbakestilles imidlertid til den opprinnelige listen når du logger av økten.

13 Arbeide med andre applikasjoner

Oracle CRM On Demand fungerer med disse applikasjonene for å gi tilleggsfunksjonalitet:

- Oracle Offline On Demand

Du kan kopiere firmaer (og de koblede kontaktpersonene og salgsmulighetene), oppgaver og avtaler til Oracle Offline On Demand (Offline client) på den bærbare eller stasjonære datamaskinen. Dermed kan du arbeide mens du er koblet fra Internett. Når du kobler til Internett på nytt, kan du laste endringene til selskapets Oracle CRM On Demand-applikasjon.

- E-postintegrering for Microsoft Outlook og Lotus Notes

Du kan koble bestemte e-postmeldinger til poster for firma, kontaktperson, kundeemner, salgsmulighet eller serviceforespørsel via Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Du kan bruke denne funksjonen til å lagre kritiske e-postmeldinger med postene som de er relatert til.

- Microsoft Word

Du kan bruke dataene i Oracle CRM On Demand til å opprette utskriftsflettinger og masseutsendelser av e-post i Microsoft Word ved hjelp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

Du kan opprette oppdaterbare, frakoblede Microsoft Excel-rapporter som inneholder dataene fra Oracle CRM On Demand, ved hjelp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmenteringsveiviser

Du kan bruke segmenteringsveiviseren til å generere kontaktpersonsegmenter (det vil si lister for kontaktpersoner) basert på en kombinasjon av felt for firma, kontaktperson, salgsmulighet og serviceforespørsel i Oracle CRM On Demand.

Kontrollere systemkravene

Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene før du installerer programvaren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Web-området for Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>

MERKNAD: Hvis du vil ha flere opplysninger om systemkrav, kan du se den enkelte nedlastingssiden for hver klient for skrivebordsintegrering.

Slik kontrollerer du systemkravene

- 1 Klikk på koblingen Mitt oppsett på en hvilken som helst side i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 3 Klikk på koblingen i området for applikasjonen du er interessert i, på siden Data- og integreringsverktøy.
- 4 Kontroller at maskinvaren og programvaren oppfyller kravene som vises under Systemkrav på siden som vises.

Bruke Offline Client

Hvis du bruker Oracle Offline On Demand (Offline client), kan du gjøre mye av arbeidet, for eksempel legge til firmaer, oppdatere salgsmuligheter som er koblet til firmaer, merke oppgaver som fullført og opprette avtaler, uten å være koblet til Internett.

Hvis du vil bruke Offline client, installerer du først klienten på den bærbare eller stasjonære datamaskinen, som beskrevet i [Installere Offline Client](#) (på side 704). Deretter kopierer eller laster du ned postene fra Oracle CRM On Demand til datamaskinen. Når du laster ned poster, kan du begrense antall poster du vil inkludere, basert på kriteriene du definerer.

Etter nedlastingen kan du vise eller oppdatere disse postene samt opprette nye poster mens du arbeider frakoblet. Brukergrensesnittet i Offline client ligner på det i Oracle CRM On Demand, men Offline client har et delsett av funksjonaliteten i Oracle CRM On Demand. Det er ikke støtte for følgende funksjoner i Offline client:

- **Forretningsprosesshåndtering.** Siden Offline client fungerer som en frakoblet klient, har den ikke støtte for tjenerbaserte funksjoner, for eksempel arbeidsflyter, feltvalidering, egendefinerte standardverdier eller etter-standardverdier. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Om felthåndtering.
- **Sideoppsett.** Maksimalt antall felt som kan vises i sideoppsettet for Offline client, er 250, basert på grensene i Microsoft Excel. Siden Offline client arver sideoppsett fra onlinesideoppsettene som er definert for brukeren, påvirker denne grensen Offline client også.
- **Fanevisning.** Hvis du vil laste ned poster til Offline client, må den tilsvarende fanen for posttype vises som en del av brukerens faneoppsett online. Hvis du for eksempel vil laste ned firmaer til Offline client, må fanen Firmaer vises i Oracle CRM On Demand for brukeren.

Når du kobler til Internett på nytt, kan du laste opp de nye postopplysningene til Oracle CRM On Demand i selskapet. Prosessen som brukes til å holde begge settene med post overensstemmende, kalles *synkronisering*.

MERKNAD: Hvis du vil bruke Offline client, må administratoren angi rettigheten Aktiver frakoblet tilgang i brukerrollen din.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Hvilke poster du kan bruke frakoblet](#) (på side 703)
- [Installere Offline Client](#) (på side 704)

- [Laste ned poster til Offline Client](#) (på side 707)
- [Laste poster fra Offline Client](#) (på side 710)
- [Om konfliktløsning med Offline Client](#) (på side 710)

Hvilke poster du kan bruke frakoblet

Du kan laste ned et delsett av alle opplysningene du har tilgang til i Oracle CRM On Demand. Tabellen nedenfor inneholder posttypene du kan laste ned eller laste, og postene som er koblet til disse postene.

Denne primære posttypen	Inneholder de sekundære posttypene ved nedlasting eller lasting	Som også inneholder følgende tertiære posttyper:
Firmaer	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salgsmuligheter 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontaktpersoner ■ Avtaler ■ Oppgaver
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontaktpersoner 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fullførte aktiviteter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Åpne aktiviteter 	
Kontaktpersoner	<ul style="list-style-type: none"> ■ Firmaer 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salgsmuligheter ■ Kontaktpersoner ■ Avtaler ■ Oppgaver
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salgsmuligheter 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontaktpersoner ■ Avtaler ■ Oppgaver
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Åpne aktiviteter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fullførte aktiviteter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Forbindelser for kontaktperson 	
Salgsmuligheter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontaktpersoner 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Firmaer ■ Kontaktpersoner ■ Avtaler

Denne primære posttypen	Inneholder de sekundære posttypene ved nedlasting eller lasting	Som også inneholder følgende tertiære posttyper:
		■ Oppgaver
	■ Åpne aktiviteter	
	■ Fullførte aktiviteter	

Installere Offline Client

Rettigheten Aktiver frakoblet tilgang er aktivert som standard for alle brukere (unntatt de som har rollen Servicerepresentant eller Serviceleder), slik at de kan installere Oracle Offline On Demand (Offline client) på den stasjonære eller bærbare datamaskinen. Selskapsadministratoren kan konfigurere rollene Servicerepresentant og Serviceleder med rettigheten som trengs for å installere Offline client, ved hjelp av administrasjon av roller.

Før du begynner. Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle Offline On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 701).

Slik installerer du Offline client

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst på en hvilken som helst side.
- 3 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 4 Klikk på koblingen Oracle Offline On Demand på siden Data- og integreringsverktøy.
- 5 Les opplysningene på siden Oracle Offline On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Offline On Demand.
- 6 Les tilleggsopplysningene på den andre siden for Oracle Offline On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Offline On Demand.
- 7 Du kan gjøre følgende i vinduet:
 - Klikke på Lagre for å kopiere filen Offline_OnDemand.exe til harddisken, slik at du kan installere mens du er frakoblet. (Anbefales)
 - Klikke på Kjør for å starte installasjonen. Du må være koblet til Internett hvis du vil fortsette med installasjonen.
- 8 Følg instruksjonene for å fullføre installasjonen.

9 Hvis du kopierer filen, åpner du filen Offline_OnDemand.exe.

10 Hvis du får en melding om å aktivere makroer når du åpner Offline_OnDemand.xls, må du passe på at du aktiverer makroer og velger alternativet Klarer alltid makroer fra Oracle.

Hvis du har problemer med å åpne Offline client når du bruker Excel 2007, gjør du følgende:

■ **Hvis du får kompatibilitetsfeil.** Åpne Microsoft Excel. Klikk på Åpne fil i Excel-vinduet, og velg Frakoblet klient i applikasjonsvinduet.

■ **Hvis det vises en kjøretidsfeil på skjermen, eller hvis Offline client er åpen, men ikke vises.** Gjør følgende:

- a** Lukk Offline client.
- b** Klikk på hovedmenyen i Excel øverst på skjermen.
- c** Velg Alternativer for Excel.
Vinduet Alternativer for Excel åpnes.
- d** Velg Klareringssenter i navigasjonsruten.
- e** Klikk på Innstillinger for klareringssenter.
Vinduet Innstillinger for klareringssenter åpnes.
- f** Klikk på ActiveX-innstillinger i navigasjonsruten.
- g** Velg Aktiver alle kontroller uten begrensninger og uten å spørre.
- h** Klikk på Makroinnstillinger i navigasjonsruten.
- i** Velg Deaktiver alle makroer med unntak av digitalt signerte makroer.
- j** Klikk på OK, og lukk Microsoft Excel.
- k** Åpne Offline client.

Konfigurere Offline Client

Dette emnet beskriver hvordan du konfigurerer nedlastingsinnstillingene for Oracle Offline On Demand ved hjelp av siden Systemopplysninger.

Slik konfigurerer du systemopplysningene for Offline Client

- 1** Åpne Offline client.
- 2** Klikk på Hjelp og deretter Opplysninger for å åpne siden Systemopplysninger.

3 Bruk følgende opplysninger til å konfigurere systemkravene:

- **Brukerpåloggings-ID.** Påloggingen til Oracle CRM On Demand som ble brukt under forrige vellykkede nedlasting eller opplasting. Dette feltet fylles ut automatisk.
- **Engangspåloggings-ID.** Angi ID-en din for engangspålogging. Fyll ut dette feltet bare hvis selskapet bruker engangspålogging for Oracle CRM On Demand.
- **Autentiseringstype.** Velg en av følgende påloggingstyper som Offline client må bruke:
 - **Brukerpålogging.** Offline client ber brukeren om å angi standardopplysningene for pålogging og passord for Oracle CRM On Demand. Dette er standardinnstillingen.
 - **Brukerpålogging/Engangspålogging.** Offline client ber brukeren om å velge påloggingstypen som skal brukes for hver opplastings- og nedlastingsforespørsel.
 - **Engangspålogging.** Offline client ber brukeren om å angi opplysningene for en engangspålogging.
- **Lagre nedlastingsinnstillinger.** Velg Sann på menyen hvis du vil at Offline client skal lagre listen over primære poster og innstillingene for avtaler og oppgaver i etterfølgende nedlastinger. Hvis du velger Sann, lagres innstillingene for neste vellykkede nedlasting. Hvis du velger Usann, ber Offline client deg om å velge en liste over primære poster hver gang du ber om nedlasting av data.

MERKNAD: Hvis den lagrede listen over primær posttype får nytt navn eller blir slettet, ber Oracle CRM On Demand deg om å velge en ny liste for neste nedlastingsforespørsel.

- **Nedlastet liste.** Dette er den sist nedlastede listen over primær posttype som ble valgt i vinduet Last ned til frakoblet klient. Denne innstillingen er skrivebeskyttet.
- **Nedlastede avtaler og oppgaver.** Dette er den sist nedlastede innstillingen for avtaler og oppgaver som ble valgt i vinduet Last ned til frakoblet klient. Denne innstillingen er skrivebeskyttet.
- **Aktiver logg.** Velg Sann før du laster ned eller opp data for å generere en loggfil for Kundebehandling.

MERKNAD: Følgende egenskaper på siden Systemopplysninger er skrivebeskyttede: Nedlastingstidspunkt, On Demand-tjener, Protokoll, Frakoblet versjon, Buildversjon, Operativsystem, Excel-versjon, Pålogging til proxy-tjener, Passord for proxy-tjener og Tidsavbrudd for nedlasting.

4 Klikk på Hjemmeside for å gå tilbake til Offline client.

Om administrasjon av Offline Client

Selskapsadministratorer kan konfigurere innstillingen Redigeringstilgang for frakoblet klient for Oracle Offline On Demand (Offline client) på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

Denne innstillingen fastsetter når redigeringstilgang for poster er verifisert for en bruker. Dette er de tre valgene for innstillingen Redigeringstilgang for frakoblet klient:

- **Verifiser ved lasting.** Når poster lastes opp fra Oracle Offline On Demand til Oracle CRM On Demand, verifiseres redigeringstilgangen for en post. Denne innstillingen anbefales for optimal ytelse.
- **Verifiser ved nedlasting.** Når en post redigeres, verifiseres redigeringstilgangen for posten i Oracle Offline On Demand.

- **Ingen.** Hvis dette er valgt, verifiseres redigeringstilgangen i Oracle CRM On Demand på samme måte som valget Verifiser ved nedlasting.

Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Selskapsprofil, se Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder.

Laste ned poster til Offline Client

Dette emnet handler om hvordan du laster ned poster til Oracle Offline On Demand (Offline client), og hvordan du lagrer nedlastingsinnstillingene i Oracle Offline On Demand.

Før du begynner:

- Konfigurer de filtrerte listene som du vil bruke til å begrense postene for firma, kontaktperson eller salgsmulighet som lastes ned til datamaskinen, i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).
- Du kan laste ned 250 firmaer, 750 kontaktpersoner eller 750 salgsmuligheter på en gang. Hvis postene overstiger dette antallet, blir du bedt om å redusere antall poster i nedlastingsforespørselen. Bruk filtrerte lister til å redusere antall poster.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan be om en økning i antall poster som kan lastes ned. Hvis antallet økes, tar det imidlertid lengre tid å fullføre nedlastingen.

- Dato og klokkeslett fastsettes på grunnlag av regionale innstillinger på datamaskinen. Du kan endre standardformateringen for dato og klokkeslett i de regionale innstillingene. Skilletegnene for dato og klokkeslett kan ikke være like. Hvis de er like, mislykkes nedlasting av poster til Oracle Offline On Demand (Offline client). Du kan for eksempel ikke bruke bindestreker til å skille dag og måned for datoer og samtidig time og minutt for klokkeslett.
- Du må være koblet til Internett for å kunne laste ned eller laste postene.

Når du har installert Offline client, laster du ned postene du vil bruke mens du arbeider frakoblet. Det fullstendige settet med poster du kan laste ned, består av de som du eier, og de som andre deler med deg.

MERKNAD: Før du starter nedlastingen av postene, konfigurerer du innstillingene i Office 2007 for å aktivere makroer.

Slik laster du ned poster

- 1 Åpne Offline client.
- 2 Klikk på knappen Last ned.
- 3 Skriv inn bruker-ID og passord når du blir bedt om å logge på Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Du må konfigurere sikkerhetsopplysningene riktig for Oracle CRM On Demand, inkludert sikkerhetsspørsmålene. Hvis du ikke konfigurerer sikkerhetsopplysningene, får du kanskje en feilmelding om at siden ikke finnes.

- 4 Gjør ett av følgende:

- Når det gjelder firmaer, velger du firmaene du vil laste ned, fra listen.

- Når det gjelder kontaktpersoner, velger du listen for kontaktpersoner du vil laste ned, fra listen.
- Når det gjelder salgsmuligheter, velger du listen for salgsmuligheter du vil laste ned, fra listen.

MERKNAD: Alle listene som du eller lederne opprettet for deg, vises i den primære postlisten i Offline client.

5 Hvis du vil laste ned avtaler og oppgaver som er knyttet til den primære posttypen, velger du oppgavene og avtalene du vil laste ned:

- **Mine standardavtaler og -oppgaver.** Dette er avtalene og oppgavene fra de siste 60 dagene pluss seks måneder fremover der du er eieren, den delegerte brukeren eller en bruker for aktivitetsposten.
- **Mine utvidede avtaler og oppgaver.** Dette er avtalene og oppgavene fra forrige år pluss seks måneder fremover der du er eieren, den delegerte brukeren eller en bruker for aktivitetsposten.
- **Standardavtaler og oppgaver.** Dette er avtalene og oppgavene fra de siste 60 dagene pluss seks måneder fremover.
- **Utvidede avtaler og oppgaver.** Dette er avtalene og oppgavene fra forrige år pluss seks måneder fremover.
- **Neste 7 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste sju dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Neste 14 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste 14 dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Neste 21 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste 21 dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Neste 31 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste 31 dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Neste 60 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste 60 dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Ingen.** Ingen avtaler eller oppgaver blir lastet ned.

MERKNAD: Den valgte listen for avtaler og oppgaver filtrerer bare aktiviteter på sekundært nivå, det vil si bare de avtalene og oppgavene som er direkte relatert til den valgte primære posttypen. Aktiviteter på tertiært nivå laster alltid ned standardinnstillingen for alle poster 60 dager før dagens dato og seks måneder fremover.

MERKNAD: Listene for oppgaver og avtaler er innebygd i produktet, og du kan ikke endre dem.

6 Klikk på Last ned.

Fremdriftsfelt angir fremdriften til nedlastingsprosessen som består av tre trinn:

- a** Tjenerforespørsel om henting av data
- b** Samling av data for Offline client
- c** Behandling av dataene i Offline client

Når nedlastingen er fullført, får du melding om at nedlastingen er vellykket.

TIPS: Du kan finne ut om det oppstod noen feil under en nedlasting, ved å aktivere feillogging i Offline client. Hvis du får en feilmelding mens feillogging er aktivert, navigerer du til den frakoblede katalogen for å kontrollere feilloggingsfilen for den bestemte feilmeldingen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du aktiverer feillogging, se [Konfigurere Offline Client](#) (på side 705).

Slik lagrer du nedlastingsinnstillingene i Oracle Offline On Demand

- 1** Åpne Offline client.
- 2** Klikk på Hjelp og deretter Opplysninger for å åpne siden Systemopplysninger.
- 3** Velg Sann på menyen Lagre nedlastingsinnstillinger.

Du kan bruke denne innstillingen til å lagre de valgte listene i etterfølgende nedlastinger ved hjelp av Oracle Offline On Demand. Innstillingsverdiene for både den primære postlisten og avtalene og oppgavene fra de tidligere nedlastingene blir lagret.

Legge til og oppdatere poster i Offline Client

Du kan legge til og oppdatere poster i Oracle Offline On Demand (Offline client) og senere laste dem til Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Kontroller at tidssonen på den bærbare eller stasjonære datamaskinen er den samme som brukes i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser tidssonen i Oracle CRM On Demand, se [Oppdatere de personlige detaljene](#) (se "[Oppdatere personlige opplysninger](#)" på side 674).

Du legger til og oppdaterer poster i Offline client på samme måte som i Oracle CRM On Demand.

- Du kan legge til poster ved hjelp av boksen Opprett på den venstre handlingslinjen eller når knappen Ny vises på en side.
- Du kan oppdatere poster når knappen Rediger eller koblingen Rediger vises.

Hvis selskapsadministratoren har angitt Verifiser ved lasting i feltet Redigeringstilgang for frakoblet klient, vises alle postene med knappen eller koblingen Rediger, og Oracle CRM On Demand verifiserer redigeringstilgangen din neste gang du laster poster fra Offline client. Hvis du vil ha flere opplysninger om innstillingen Redigeringstilgang for frakoblet klient, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#).

Hvis du ikke har tilgang til å redigere en post, får du en feilmelding om at du ikke har tillatelse til å endre alle poster. I feilmeldingen står det også at bare noen poster ble lastet, og du blir bedt om å se i loggfilen hvis du vil ha flere detaljer. Denne feilmeldingen har en kobling til den automatisk genererte loggfilen, som inneholder en liste over postene som ikke ble lastet. Listen er sortert etter transaksjon og deretter etter post. Hvis du får en feilmelding, fortsetter Oracle CRM On Demand å laste postene som du har tilgang til.

TIPS: Frakoblet status til venstre angir antallet endringer du foretar mens du arbeider frakoblet.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Laste poster fra Offline Client](#) (på side 710)

Laste poster fra Offline Client

Når du har lagt til eller oppdatert poster i Oracle Offline On Demand (Offline client), laster du de nye opplysningene til Oracle CRM On Demand for selskapet.

MERKNAD: Når du vil slette poster, sletter du dem i Oracle CRM On Demand. Ikke slett poster i Offline client. Hvis du vil overføre eierskap av et firma fra deg selv til en annen ansatt, laster du firmaet til Oracle CRM On Demand først, og deretter endrer du eieren i Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Du må være koblet til Internett for å kunne laste ned eller laste postene.

Slik laster du poster

- 1 Klikk på Last i Offline client.

- 2 Logg på Oracle CRM On Demand.

Det vises en fremdriftslinje etterfulgt av en melding om at lastingen var vellykket. Hvis du får en feilmelding, fortsetter lastingen, men postene med motstridende endringer ignoreres.

- 3 Når lastingen er fullført, blir du bedt om å laste ned.

MERKNAD: Du må laste ned et nytt datasett, ellers blir Offline client satt til skrivebeskyttet.

- 4 Klikk på Ja, og fortsett med nedlastingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Legge til og oppdatere poster i Offline Client](#) (på side 709)
- [Om konfliktløsning med Offline Client](#) (på side 710)

Om konfliktløsning med Offline Client

Det oppstår konflikter på feltnivået når samme felt i samme post har blitt oppdatert i både Oracle CRM On Demand og Oracle Offline On Demand (Offline client). En annen ansatt kan for eksempel oppdatere en e-postadresse i Oracle CRM On Demand mens du oppdaterer samme e-postadresse i Offline client. Denne konflikten blir oppdaget under synkroniseringen.

Som standard er det feltendringen i Oracle CRM On Demand som vinner konfliktløsningen. Hvis en feil imidlertid ikke kan løses ved hjelp av denne regelen, må du håndtere hvert problem manuelt. Du kan se gjennom feilene ved å åpne eller skrive ut filen UploadError i katalogen Offline On Demand.

710 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

Feilene lagres i en loggfil, som ligger i samme katalog som Offline client. Formatet på loggfilnavnet (UploadErrorÅÅÅÅ-MM-DD.html) angir datoen endringene ble gjort, for eksempel UploadErrors2009-10-22.html.

TIPS: Du korrigerer feilene ved å skrive ut loggfilen og gjøre endringene i Oracle CRM On Demand.

Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) og Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) er moduler du kan bruke til å legge til e-postmeldinger fra Microsoft Outlook og Lotus Notes i Oracle CRM On Demand. Disse e-postmeldingene blir en historikk for alle firmasamhandlinger og er tilgjengelige for hele salgsteamet.

Når du legger til e-postmeldinger i applikasjonen (enten allerede mottatte eller utgående e-postmeldinger), kan du gjøre følgende:

- Legg til e-postmeldingen som en oppgavepost (en fullført aktivitet) som er koblet til poster for firma, kontaktperson, kundeemne, salgsmulighet eller service i Oracle CRM On Demand.
- Legg til e-postmottakerne som kontaktpersoner, kundeemner, salgsmuligheter eller serviceforespørsler i Oracle CRM On Demand.
- Opprett oppfølgingsoppgaver eller avtaler fra e-postmeldingene i Oracle CRM On Demand.
- Oppdater poster i Oracle CRM On Demand direkte fra Outlook eller Notes, inkludert nye e-postadresser.
- Søk i Oracle CRM On Demand for å finne adressatopplysninger (bare Outlook Email Integration client).

Hvis du vil bruke Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, installerer du den på den bærbare eller stasjonære datamaskinen.

MERKNAD: Hvis du vil bruke Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, må du ha tilgangsrettigheten E-postintegrering for Outlook/Notes i brukerrollen din.

Installere Oracle Outlook Email Integration On Demand

Du installerer Outlook Email Integration client ved å laste ned og kjøre et installasjonsprogram som kjører en InstallShield-veiviser. Veiviseren oppretter et innpluggingsprogram for Outlook som legger til følgende ikoner eller etiketter på verktøylinjen for Outlook:

- Legg til i CRM On Demand. Dette vises på verktøylinjen Innboks.
- Send og legg til i CRM On Demand. Dette vises på verktøylinjen i meldingsvinduet.
- Søk i CRM On Demand. Dette ikonet vises på verktøylinjen i meldingsvinduet.

Før du begynner installasjonen av Outlook Email Integration client:

- Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 701).

- Hvis du bruker Microsoft Outlook 2003, må du kontrollere at Microsoft Word ikke er valgt som e-postredigeringsprogram. Du kan verifisere dette ved å klikke på Verktøy på menylinjen i Outlook og velge Alternativer. Fjern merket for Bruk Microsoft Word til å redigere e-postmeldinger under fanen E-postformat.

Slik installerer du Outlook Email Integration client

- 1 Avslutt Microsoft Outlook, og lukk alle åpne vinduer i den.
- 2 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 3 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst på en hvilken som helst side.
- 4 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 5 Klikk på koblingen Oracle Outlook Email Integration On Demand på siden Data- og integreringsverktøy.
- 6 Les opplysningene på siden Oracle Outlook Email Integration On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Les tilleggsopplysningene på den andre siden for Oracle Outlook Email Integration On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Du kan gjøre følgende i vinduet:
 - Klikke på Lagre for å kopiere filen Oracle_OEI_OnDemand.exe til harddisken, slik at du kan installere mens du er frakoblet. (Anbefales)
 - Klikke på Kjør for å starte installasjonen. Du må være koblet til Internett hvis du vil fortsette med installasjonen.
- 9 Følg instruksjonene for å fullføre installasjonen.

Installere Oracle Notes Email Integration On Demand

Å integrere Lotus Notes Email med Oracle CRM On Demand er en fremgangsmåte med to trinn:

- Endre malen for Lotus Notes
- Installere Notes Email Integration client på brukerens datamaskin

Endre malen for Lotus Notes

Administratoren for Lotus Notes endrer malen for Lotus Notes på bedriftsnivået for å vise den nødvendige koden og de nødvendige elementene i brukergrensesnittet som danner grensesnittet til Notes Email Integration client.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned filene for Oracle Notes Email Integration On Demand.

Slik laster du ned filene for Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Klikk på koblingen Training and Support øverst til høyre på en hvilken som helst side, og logg på My Oracle Support.

Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg.
Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, må du registrere deg som en ny bruker.
- 2 Klikk på koblingen Nedlastinger på siden My Oracle Support, og klikk deretter på koblingen for å laste ned filer for Oracle Notes Email Integration On Demand for den aktuelle versjonen av Oracle CRM On Demand.

Installere Notes Email Integration Client

Du installerer Notes Email Integration client ved å kjøre et installasjonsprogram som kjører en InstallShield-veiviser. Veiviseren installerer og registrerer Notes Email Integration client, som legger til følgende knapper i mappe- og notavisningene i Lotus Notes:

- Legg til i Oracle CRM On Demand. Denne knappen vises i mappevisningene Inbox og Sent Items.
- Send og legg til i Oracle CRM On Demand. Denne knappen vises i visningene New Memo og Reply Memo.

Før du begynner installasjonen av Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client bruker en distribusjonstjener til å hente URL-adressen til en brukerforekomst dynamisk. Kontroller at en ruter er konfigurert for Notes Email Integration client-installasjonen. Kontakt Oracle Norge hvis du vil ha flere opplysninger.
- Kontakt administratoren for Oracle CRM On Demand, og spør om Notes Email Integration client er aktivert for selskapet. Administratoren for Lotus Notes må aktivere Notes Email Integration client ved å endre selskapets bedriftsmal for Lotus Notes, for at Notes Email Integration client skal fungere.

ADVARSEL: Ikke prøv å installere Notes Email Integration client før du er sikker på at det er aktivert i selskapet. Hvis du gjør det, må Notes Email Integration client avinstalleres og deretter installeres på nytt for at det skal fungere.

- Hvis du vil laste ned installasjonspakken for Notes Email Integration client, klikker du på koblingen Training and Support øverst til høyre på en hvilken som helst side for å åpne siden Training and Support Center. Klikk på koblingen Training på denne siden, og logg deretter på My Oracle Support. Klikk på Downloads på siden My Oracle Support, og last deretter ned installasjonspakken.
- Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 701).

Slik installerer du Notes Email Integration client

- 1 Avslutt Lotus Notes, og lukk alle vinduene i den.
- 2 Be administratoren for Oracle CRM On Demand om installasjonsfilen for Notes Email Integration client, og lagre den på skrivebordet.
- 3 Kjør installasjonsfilen fra skrivebordet, og følg deretter instruksjonene for å fullføre installasjonen.

Avinstallere Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan avinstallere Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand når som helst ved å bruke verktøyet Legg til / fjern programmer i Microsoft Windows.

Legge til e-postopplysninger i Oracle CRM On Demand

Når du legger til e-post i Oracle CRM On Demand, kan ikke samlet filstørrelse for e-post og vedlegg overstige 5 megabyte (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand har ikke støtte for komprimerte filer som vedlegg, for eksempel ZIP, RAR, 7Z, CAB og så videre.

MERKNAD: Når du åpner eller oppretter e-postmeldinger i Outlook 2007, vises knapper for CRM On Demand på båndet i gruppen CRM On Demand i fanen Melding.

Slik legger du til e-postopplysninger

- 1 Uthev eller åpne meldingen du vil legge til i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Legg til i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klikk på Legg til i Oracle i Lotus Notes.
- 3 Angi e-postadressen og passordet du vanligvis bruker til å logge på Oracle CRM On Demand, i påloggingsvinduet.

MERKNAD: Du trenger bare å logge på én gang for hver økt i Outlook eller Notes. Du trenger ikke å logge på på nytt før du lukker Outlook eller Notes. Data som sendes til og fra Oracle CRM On Demand fra Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, blir av sikkerhetshensyn alltid kryptert.

- 4 Hvis du vil koble e-postmeldinger i denne økten automatisk til kontaktpersonnavnene i feltene Til, Kopi og Fra, velger du Ja for Automatisk tilknytning.

Når du bruker Automatisk tilknytning, søker applikasjonen i e-postmeldingene i Oracle CRM On Demand og legger til denne e-postmeldingen som en fullført oppgave automatisk. Hvis det ikke blir funnet noe samsvar, vises vinduet, slik at du kan søke i og koble e-posten til poster manuelt.

- 5 Klikk på knappen Logg på.

Applikasjonen søker i postene i Oracle CRM On Demand og viser resultatene i vinduet Opprett en oppgave, som beskrevet i tabellen nedenfor.

Dette området	Inneholder disse postene
Valgte poster	<p>I utgangspunktet inneholder dette området kontaktpersonpostene med e-postadressene i Oracle CRM On Demand som samsvarer med de som er i feltene Til, Kopi og Fra i e-postmeldingene.</p> <p>Du kan flytte poster fra andre områder i dette vinduet til Valgte poster. Når du klikker på Lagre i dette vinduet, lagres e-postmeldingen i alle postene i dette området og i firmapostene som er koblet til dem.</p>

Dette området	Inneholder disse postene
	MERKNAD: En kontaktperson må ha en koblet firmapost for at denne e-postmeldingen skal bli lagret i den.
E-postmottakere som ikke ble funnet	Dette området inneholder navnene som vises i feltet Til eller Kopi i e-postmeldingen, og som ikke kan tilordnes til eksisterende kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand.
Relaterte poster	Dette området inneholder postene i Oracle CRM On Demand som er koblet til kontaktpersonpostene som svarer til e-postmottakerne, for eksempel Salgsmuligheter.

6 Du kan gjøre følgende i vinduet Opprett en oppgave:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til oppfølgingsoppgaver eller avtaler i Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 Velg Opprett en ny oppgave eller Opprett en ny avtale under Valg etter lagring. 2 Klikk på Lagre. 3 Oppdater opplysningene og lagre posten i skjermbildet Ny oppgave eller Ny avtale.
Legge til en ny salgsmulighet eller serviceforespørsel som er koblet til en e-postmottaker	<ol style="list-style-type: none"> 1 Høyreklikk på navnet på e-postmottakeren under Valgte poster. 2 Velg Legg til ny salgsmulighet i On Demand eller Legg til ny serviceforespørsel i On Demand. 3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Ny salgsmulighet eller Ny serviceforespørsel. 4 Klikk på Lagre.
Legge til e-postmottakeren som en kontakt eller et kundeemne	<ol style="list-style-type: none"> 1 Høyreklikk på navnet på e-postmottakeren under E-postmottakere som ikke ble funnet. 2 Velg Legg til i On Demand (for en ny kontaktpersonpost) eller Legg til nytt kundeemne i On Demand (for en ny kundeemnepost). 3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Ny

	<p>kontaktperson eller Nytt kundeemne.</p> <p>4 Klikk på Lagre.</p> <p>Navnet på e-postmottakeren blir flyttet til området Valgte poster i vinduet.</p>
Legge til denne e-postmeldingen som en fullført oppgave	<p>1 Kontroller at det vises en post under Valgte poster.</p> <p>2 Klikk på Lagre.</p> <p>E-postmeldingen lagres som en fullført oppgave som er koblet til hver post under Valgte poster, sammen med firmaer som er koblet til disse postene. Standardverdiene som vises i aktivitetsdetaljene, brukes med mindre du oppdaterer dem.</p>
Koble denne e-postmeldingen til en annen post	<p>1 Dobbeltklikk på eventuelle poster som er funnet, i vinduet Opprett en oppgave, for å flytte dem til området Valgte poster.</p> <p>2 (Valgfritt) Oppdater standardinnstillingene i området Detaljer om aktivitet.</p> <p>3 Klikk på Lagre.</p> <p>Denne e-postmeldingen blir lagret som en oppgave som er koblet til de valgte postene, med verdiene som vises i området Detaljer om aktivitet.</p>
Fjerne posten fra området Valgte poster	<p>■ Dobbeltklikk på posten. Den blir flyttet til venstre side av vinduet, slik at den ikke blir koblet til denne e-postmeldingen.</p>
Søke i Oracle CRM On Demand etter flere kontaktpersoner, salgsmuligheter, kundeemner eller serviceforespørsler	<p>1 Velg posttypen i rullegardinlisten Søk.</p> <p>2 Skriv inn navnet du vil søke etter.</p> <p>3 Klikk på Send.</p> <p>Poster som samsvarer med navnet, vises under Søkeresultater.</p>
Oppdatere en post	<p>1 Høyreklikk på posten.</p> <p>2 Velg Rediger.</p> <p>3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Rediger.</p>

	4 Klikk på Lagre.
Oppdatere en e-postadresse i Oracle CRM On Demand fra denne e-postmeldingen	1 Høyreklikk på posten i området Søkeresultater. 2 Velg Tilknytt e-postadresse. 3 Velg den oppdaterte e-postadressen fra rullegardinlisten i vinduet Knytt kontaktperson til mottaker. 4 Klikk på Lagre. Den nye e-postadressen vises i kontaktpersonposten.
Vise postopplysninger, for eksempel navn på post, e-postadresse og navn på relaterte poster	■ Flytt musen over posten, og hold den der til verktøytippet vises med disse opplysningene.

Slik sender du en e-postmelding og legger den til i Oracle CRM On Demand

- 1** Klikk på Ny på verktøylinjen i Microsoft Outlook. Klikk på knappen New Memo eller Reply i Lotus Notes.
- 2** (Valgfritt) Legg til e-postmottakere fra kontaktpersonpostene i Oracle CRM On Demand:
 - a** Skriv inn et navn i feltet Søk i CRM On Demand i meldingsvinduet.
 - b** Trykk på Enter.
Det vises et vindu med kontaktpersonene som ble funnet i Oracle CRM On Demand.
 - c** Velg ett av disse alternativene: Til, Kopi eller Blindkopi.
 - d** Klikk på Velg.
- 3** Skriv inn andre opplysninger som du vanligvis gjør når du sender en e-postmelding.
- 4** Klikk på Send og legg til i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klikk på Send og legg til i Oracle i Lotus Notes.
Når du klikker på Lagre i vinduet, sendes e-postmeldingen til mottakerne du valgte, og selve e-postmeldingen lagres i henhold til opplysningene i vinduet Opprett en oppgave.

Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består av følgende malfiler som du kan laste ned:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard

Du bruker disse malfilene til å sette inn spesialverktøylinjer i Microsoft Word og Microsoft Excel. Du kan bruke disse verktøylinjene til å endre Oracle CRM On Demand-data i Microsoft Word eller Excel for å lage direktepost, masseutsendelser av e-post, frakoblede rapporter som kan oppdateres, og lister for kontaktpersoner (kalt segmenter) til bruk i markedsføringskampanjer.

Delene nedenfor handler om hvordan du bruker malene for Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Bruke Mail Merge for Word](#) (på side 718). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen On Demand Integration i Microsoft Word, opplysninger om hvordan du åpner Mail Merge for Word-maler midlertidig, og forklaring av hvordan du oppretter en direkteutsendelse eller masseutsendelse av e-post i Word med data fra Oracle CRM On Demand.
- [Bruke Reports and Analysis for Excel](#) (på side 723). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen On Demand Integration i Microsoft Excel, bakgrunnsopplysninger om hvordan du lager rapporter ved å bruke malen Reports and Analysis for Excel, og en beskrivelse av hvordan du kjører eksisterende rapporter og oppretter nye rapporter ved å bruke malen Reports and Analysis for Excel.
- [Bruke Segmentation Wizard](#) (se "[Bruke segmenteringsveiviseren](#)" på side 727). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen Målbygger i Microsoft Excel, bakgrunnsopplysninger om segmenttyper og en beskrivelse av hvordan du oppretter, laster og eksporterer segmenter.

MERKNAD: Hvis du vil bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office, må administratoren ha aktivert Web-tjenester i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Det er ikke støtte for nettverk der autentiserte stedfortredere brukes.

Bruke Mail Merge for Word

Du kan bruke Mail Merge for Word til å laste ned Oracle CRM On Demand-dataene til Microsoft Word for å lage en direkteutsendelse eller en masseutsendelse av e-post. Du må konfigurere Mail Merge for Word-malene før du kan gjøre dette.

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Laste ned Mail Merge for Word-malen](#) (på side 720)
- [Opprette Mail Merge for Word-maler](#) (på side 720)
- [Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word](#) (på side 721)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

718 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

■ [Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word](#) (på side 719)

Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word

Mail Merge for Word inneholder verktøylinjen On Demand Integration, som brukes til å opprette utskriftsflettinger med Oracle CRM On Demand-data.

MERKNAD: Hvis du bruker Microsoft Office 2007, er verktøylinjen On Demand Integration tilgjengelig i fanen Tillegg. Klikk på fanen Tillegg hvis du vil vise alle valgene for On Demand Integration.

Valgene som er tilgjengelige på verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
1. Hent data fra On Demand	Gir deg muligheten til å logge på Oracle CRM On Demand og laste ned data til Microsoft Word. Valgene er Kontaktpersoner, Kundeemner, Firmaer, Salgsmuligheter, Serviceforespørsler og Bruk lagret liste. Hvis du velger Bruk lagret liste, kan du velge en eksisterende datakilde som er lagret som en liste på datamaskinen.
2. Begrens mottakere	Gir deg muligheten til å velge hvilke mottakere du vil korrespondere med, fra de nedlastede dataene.
3. Presiser melding	Inneholder følgende valg: <ul style="list-style-type: none"> ■ Autotekst. Gir deg muligheten til å sette inn forhåndsbestemte felt i meldingen. Du kan for eksempel sette inn en avsluttende linje i hver melding ved hjelp av valget Autotekst. ■ Sett inn Oracle-felt. Gir deg muligheten til å sette inn felt fra Oracle CRM On Demand-posten i meldingen. Du kan for eksempel velge å sette inn Full_Name i hilsenen i hver melding.
4. Forhåndsvisning	Gir deg muligheten til å forhåndsvisne hver melding. Du kan bruke pilene til å bla gjennom hver melding.
5. Skriv ut eller send melding	Gir deg muligheten til å flette dataene inn i malen og skrive ut, flette inn i et eget Word-dokument eller flette inn i enkeltstående adresserte e-postmeldinger og sende dem.
6. Logg som On Demand-aktivitet	Gir deg muligheten til å opprette en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post for korrespondansen. Denne enkeltstående aktiviteten er knyttet til hver mottaker av meldingen. Teksten for den sendte malen blir automatisk satt inn i beskrivelsen av denne aktiviteten.

Laste ned Mail Merge for Word-malen

Malen Utskriftsfletting for Word legger til verktøylinjen for integrering av On Demand i Microsoft Word. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned malen.

Slik laster du ned malen Mail Merge for Word

- 1 Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand, og logg på My Oracle Support.
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg.
Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, må du registrere deg som en ny bruker.
- 2 Klikk på koblingen Nedlastinger på siden Kunnskap i My Oracle Support, og klikk deretter på koblingen for å laste ned Oracle-malen Utskriftsfletting for Word.
- 3 Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned malen.

Opprette Mail Merge for Word-maler

Verktøylinjen Mail Merge for Word (verktøylinjen On Demand Integration) er knyttet til hver malfil. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en Mail Merge for Word-mal ved hjelp av verktøylinjen On Demand Integration. Når du bruker verktøylinjen til å opprette Mail Merge for Word-maler, kan du være sikker på at dataene i Oracle CRM On Demand støtter de personlige tilpasningene du bygger inn i malen.

Om å åpne Mail Merge for Word-maler

Du må alltid åpne de opprinnelige malfilene for å kontrollere at Mail Merge for Word er knyttet til maler du oppretter eller endrer. Se tittellinjen for å kontrollere at du har åpnet den opprinnelige malfilen. Tittelen på dokumentet må ha filtypen DOT.

MERKNAD: Ikke dobbeltklikk på filen for å åpne den, siden denne handlingen åpner et nytt Word-dokument basert på malfilen. Hvis du lagrer eventuelle endringer mens du er i denne modusen, lagrer du et vanlig Word-dokument uten verktøylinjen On Demand Integration tilknyttet.

Slik oppretter eller endrer du Mail Merge for Word-maler

- 1 Høyreklikk på Mail Merge for Word-malen som du lastet ned og lagret lokalt, og velg Åpne.
Filen åpnes i Microsoft Word.
- 2 Opprett en vanlig korrespondanse ved hjelp av verktøylinjen On Demand Integration og Word-funksjonaliteten.
Du kan begrense mottakere, sette inn felt fra Oracle CRM On Demand, forhåndsviser og så videre. Hvis du vil ha bestemte detaljer om hvordan du oppretter en korrespondanse ved hjelp av verktøylinjen, se [Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word](#) (på side 721).

- 3 Opphev koblingen mellom datakilden og malen på følgende måte før du lagrer malen:
 - a Klikk på knappen Oppsett for hoveddokument på verktøylinjen for utskriftsfletting i Microsoft Word.
 - b Klikk på valgknappen Vanlig Word-dokument i dialogboksen Hoveddokumenttype.
MERKNAD: Hvis verktøylinjen for utskriftsfletting i Microsoft Word ikke vises, får du tilgang til den ved å klikke på Vis, Verktøylinjer og deretter Utskriftsfletting på menylinjen i Word. Hvis du bruker Microsoft Office 2007, klikker du på fanen Utsendelser og deretter på Start utskriftsfletting.

ADVARSEL: Hvis du lagrer og publiserer en mal før du kobler fra datakilden, blir det gjort forsøk på å koble filen til en datakilde på den lokale datamaskinen når den brukes.
- 4 Gjør ett av følgende:
 - Hvis du lagrer en ny mal, velger du Fil og deretter Lagre som.
 - Hvis du lagrer endringer i en eksisterende mal, velger du Fil og deretter Lagre.

Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word

Du kan bruke Mail Merge for Word til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand og flette dem inn i et Word-dokument. I fremgangsmåten nedenfor brukes Kontaktpersoner som et eksempel, men du kan også opprette utskriftsflettinger ved hjelp av Oracle CRM On Demand-data fra Kundeemner, Firmaer, Salgsmuligheter og Serviceforespørsler eller ved hjelp av en mottakerliste du har lagret lokalt.

MERKNAD: Du kan laste ned maksimalt 4 000 poster.

Slik oppretter du en direkteutsendelse eller masseutsendelse av e-post ved hjelp av Mail Merge for Word

- 1 Åpne Word-malfilen du vil bruke til direkteutsendelse.
- 2 Klikk på Hent data fra On Demand på verktøylinjen On Demand Integration, og klikk deretter på Kontaktpersoner.
- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i Oracle On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Gjør følgende i dialogboksen Definer liste:
 - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned til Word, i fanen Filtre.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).
 - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt. Du kan velge maksimalt 40 felt.

Systemet leser den gjeldende malen og velger de nødvendige feltene automatisk. Du kan velge flere felt du vil sette inn i malen, hvis du vil tilpasse meldingen ytterligere.

MERKNAD: Du må også velge andre opplysningsfelt som kan være nødvendige for å sende meldingen. Hvis du for eksempel har tenkt å foreta en masseutsendelse av e-post, må du inkludere e-postadressen i mottakerfilen.

- c Klikk på OK.

5 Gjør ett av følgende i dialogboksen Lagre liste?:

- a Klikk på Ja hvis du vil lagre listen til bruk senere. Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen Lagre som, og klikk deretter på Lagre.
- b Klikk på Nei og deretter på OK hvis du har tenkt å bruke listen bare én gang. Hvis du velger dette alternativet, lagres listen som en midlertidig fil som blir slettet etter bruk.

6 Du kan gjøre følgende i dialogboksen Mottakere for utskriftsfletting:

- Fjerne merket i avmerkingsbokser for å fjerne mottakere fra denne korrespondansen.
- Merke av i avmerkingsbokser for å inkludere mottakere i denne korrespondansen.

Klikk på OK når du er ferdig med å redigere mottakere.

MERKNAD: Du kan åpne dialogboksen Mottakere for utskriftsfletting ved å klikke på Begrens mottakere på verktøylinjen On Demand Integration.

7 Klikk på Presiser melding hvis du vil sette inn felt fra Oracle CRM On Demand eller autotekst i Word-dokumentet. Hvis du vil ha flere opplysninger om knappen Presiser melding, se [Bruke Mail Merge for Word](#) (på side 718).

8 Klikk på Forhåndsvisning, og bruk pilknappene til å rulle gjennom hver melding for å se hvordan de ser ut når du skriver dem ut eller sender dem via e-post.

Hvis du vil ha flere opplysninger om knappen Forhåndsvisning, se [Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word](#) (på side 719).

9 Klikk på Skriv ut eller Send melding, og gjør deretter ett av følgende:

- a Velg Flett til dokument hvis du vil sende meldingen til et annet Word-dokument.
- b Velg Flett til utskrift hvis du vil skrive den ut.
- c Velg Send som e-post hvis du vil distribuere den som en masseutsendelse av e-post.
- d Velg Send som faks hvis du vil distribuere den som en masseutsendelse av faks.

MERKNAD: Hvis du vil distribuere korrespondanse som en masseutsendelse av faks, må du først konfigurere Microsoft Office. Hvis du vil ha flere opplysninger, søker du etter "faks" i hjelpefilene for Microsoft Office.

10 (Valgfritt) Klikk på Logg som On Demand-aktivitet hvis du vil opprette én aktivitet i Oracle CRM On Demand som blir knyttet til alle kontaktpersonene som er valgt for utskriftsflettingen. Feltet Beskrivelse

for aktiviteten fylles ut automatisk med teksten for malen. Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen Oppgaver, og klikk deretter på Lagre.

Bruke Reports and Analysis for Excel

Du kan bruke Reports and Analysis for Excel til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand til Microsoft Excel og arbeide med dataene for å opprette rapporter. Denne delen inkluderer følgende emner:

- [Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel](#) (på side 723)
- [Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel](#) (på side 723)
- [Laste ned malen Reports and Analysis for Excel](#) (på side 724)
- [Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel](#) (på side 725)

Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel inneholder verktøylinjen On Demand Integration, som du kan bruke til å opprette rapporter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Hvis du bruker Office 2007, er verktøylinjen On Demand Integration tilgjengelig i fanen Tillegg. Klikk på fanen Tillegg hvis du vil vise alle valgene for On Demand Integration.

Verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
Konfigurer On Demand-rapport	Du kan bruke dette valget til å logge på Oracle CRM On Demand og laste ned data til Excel.
Oppdater On Demand-rapport	Oppdaterer data du viser i Excel, med de siste dataene som er tilgjengelige fra Oracle CRM On Demand.

Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel

Du kan bruke Reports and Analysis for Excel til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand og endre dem i Microsoft Excel. Når du klikker på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel, vises dialogboksen Konfigurer rapporter. Du kan bruke dialogboksen Konfigurer rapporter til å redigere eksisterende rapporter, opprette nye rapporter eller fjerne eksisterende rapporter. Valgene som er tilgjengelige i dialogboksen Konfigurer rapporter, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Knapp	Kommentarer
Rediger rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil endre filterinnstillingene og feltene som er inkludert i den valgte rapporten.
Ny rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil opprette en egendefinert rapport for den valgte posttypen. Du kan angi filterkriterier mot hvert av standardfeltene og de egendefinerte feltene for denne posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir filterkriterier i lister, se Arbeide med lister (på side 78).
Fjern rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil fjerne en rapport fra Excel-arbeidsboken.
Kjør rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil kjøre den valgte rapporten. Når du har kjørt rapporten, blir den lagt til som et nytt regneark i arbeidsboken.
Avslutt	Klikk på denne knappen hvis du vil lukke dialogboksen Konfigurer rapporter.

Laste ned malen Reports and Analysis for Excel

Malen Rapporter og analyser for Excel legger til verktøylinjen for integrering av Oracle CRM On Demand i Microsoft Excel. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned malen.

Slik laster du ned malen Rapporter og analyser for Excel

- 1 Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på fanen Support.
- 3 Klikk på Pålogging for My Oracle Support.
- 4 Klikk på Logg på, og angi deretter påloggingsopplysningene dine.
- 5 Skriv inn 433624.1 i feltet Søk i kunnskapsbase, og start søket.
- 6 Klikk på koblingen for Oracle-malen Rapporter og analyse for Excel.
- 7 Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned malen (ZIP-fil).
- 8 Pakk ut ZIP-filen i en lokal katalog.

Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel

Denne delen inneholder følgende emner:

- Kjøre eksisterende rapporter
- Opprette nye rapporter

Kjøre eksisterende rapporter

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kjører en eksisterende rapport ved hjelp av Reports and Analysis for Excel. Den inneholder også et valgfritt trinn med en beskrivelse av hvordan du redigerer en eksisterende rapport. Når du har kjørt rapporten, kan du arbeide med dataene i arbeidsboken. Du kan bygge pivottabeller, pivotdiagrammer og diagrammer samt beregne felt på basis av opplysninger som er inkludert i rapportregnearkene.

MERKNAD: Når du legger til pivottabeller, pivotdiagrammer og diagrammer, bør du opprette dem i nye regneark, ellers kan det hende at de blir overskrevet når du oppdaterer rapportene.

Slik kjører du eksisterende rapporter

- 1 Åpne Excel-malfilen.
- 2 Klikk på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration.
- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i CRM On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Velg ønsket posttype for rapporten fra rullegardinlisten Velg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgene er:
 - Firma
 - Kontaktperson
 - Salgsmulighet
 - Kundeemne
 - Serviceforespørsel
 - Løsning
 - Husholdning
 - Egendefinert objekt 1
 - Egendefinert objekt 2
 - Kampanjemottakere
 - Firmaer for egendefinert objekt 1
 - Salgsmuligheter for egendefinert objekt 1

- Firmaer for egendefinert objekt 2
- Salgsmuligheter for egendefinert objekt 2

De tilgjengelige rapportene for den valgte posttypen vises i listen Tilgjengelige rapporter. Du kan redigere en eksisterende rapport, fjerne en eksisterende rapport eller opprette nye rapporter. Hvis du vil ha flere opplysninger om dialogboksen Konfigurer rapporter, se [Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel](#) (på side 723). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter nye rapporter, se Opprette nye rapporter i dette emnet.

- 5 Velg en eksisterende rapport fra listen Tilgjengelige rapporter.
- 6 (Valgfritt) Klikk på Rediger rapport hvis du vil endre filterinnstillingene og feltene som er inkludert i den valgte rapporten.
 - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned, i fanen Filtre i dialogboksen Definer rapport.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).
 - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt, og klikk deretter på OK.
MERKNAD: Du kan velge opptil 100 felt som du vil inkludere i en rapport.
- 7 Klikk på Kjør rapport.
De forespurte dataene blir satt inn i Excel-arbeidsboken som et nytt regneark med navnet på rapporten.
- 8 Klikk på Avslutt i dialogboksen Konfigurer rapporter hvis du vil begynne å redigere data i Excel.
- 9 Klikk på Oppdater On Demand-rapport hvis du vil oppdatere dataene du redigerer i Microsoft Excel, med de siste dataene fra Oracle CRM On Demand.
MERKNAD: Når du klikker på Oppdater On Demand-rapport, blir hvert rapportarbeidsark overskrevet med de siste opplysningene fra Oracle CRM On Demand.

Opprette nye rapporter

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter og kjører en ny rapport ved hjelp av Reports and Analysis for Excel.

Slik oppretter du nye rapporter

- 1 Åpne Excel-malfilen du vil bruke til å opprette rapporten.
- 2 Klikk på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration.
- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i CRM On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.

- 4 Velg posttypen du vil bruke for rapporten, fra rullegardinlisten Velg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgene er Firma, Kontaktperson, Kundeemne, Salgsmulighet, Serviceforespørsel eller Løsning. De tilgjengelige rapportene for den valgte posttypen vises i listen Tilgjengelige rapporter.
- 5 Klikk på Ny rapport for å opprette din egen spørring.
MERKNAD: Når du oppretter en ny rapport, kan du opprette en egendefinert rapport for en valgt posttype. Du kan angi filterkriterier mot hvert av standardfeltene og de egendefinerte feltene for denne posttypen.
- 6 Gjør følgende i dialogboksen Definer rapport:
 - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned, i fanen Filtre.
 Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).
 - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt, og klikk deretter på OK.
MERKNAD: Du kan velge opptil 100 felt som du vil inkludere i en rapport.
- 7 Skriv inn et navn for denne rapporten for fremtidig bruk, i feltet Rapportnavn i dialogboksen Lagre rapporter, og klikk deretter på Lagre.
- 8 Velg rapporten du nettopp opprettet, i dialogboksen Konfigurer rapporter, og klikk på Kjør rapport. Rapporten du opprettet, vises som et regneark i Excel med navnet du skrev inn.
- 9 Når du har lagt til alle rapportene du trenger, klikker du på Avslutt for å lukke dialogboksen Konfigurer rapporter og begynne å arbeide med dataene i regnearket.
- 10 Klikk på Oppdater On Demand-rapport hvis du vil oppdatere dataene du redigerer i Microsoft Excel, med de siste dataene fra Oracle CRM On Demand.
 Når du klikker på Oppdater On Demand-rapport, blir alle rapportregneark i arbeidsboken oppdatert.

Bruke segmenteringsveiviseren

Ved hjelp av segmenteringsveiviseren kan du definere kontaktpersonsegmenter, basert på flere posttyper. Et segment er en liste over kontaktpersoner fra Oracle CRM On Demand. Dette området omfatter følgende emner:

- [Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren](#) (på side 728)
- [Om segmenteringsveiviseren](#) (på side 728)
- [Laste ned segmenteringsveiviseren](#) (på side 729)
- [Opprette segmenter](#) (på side 729)
- [Laste opp segmenter](#) (se "[Laste segmenter](#)" på side 732)
- [Eksportere segmenter](#) (på side 732)

Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren

Segmenteringsveiviseren inneholder målbyggerverktøylinjen, som brukes til å opprette kontaktpersonsegmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor beskriver målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
Håndter segmenter	Gjør at du kan opprette og oppdatere segmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand, og eksportere segmenter som CSV-filer.
Oppdater segment	Oppdaterer dataene du viser i Microsoft Excel, med de nyeste tilgjengelige dataene fra Oracle CRM On Demand.
Last opp segmenter	Laster opp listen over segmenter fra segmenteringsveiviseren til Oracle CRM On Demand.

Om segmenteringsveiviseren

Du kan bruke segmenteringsveiviseren til å generere kontaktpersonsegmenter (det vil si lister over kontaktpersoner) basert på en kombinasjon av firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og serviceforespørselsfelt i Oracle CRM On Demand. De resulterende segmentene er flerdimensjonale kundelister for målrettede kampanjer.

Du kan opprette følgende segmenttyper:

- **Dynamisk segment.** Dynamiske segmenter kan oppdateres når det er behov for det. Når du oppdaterer et dynamisk segment, blir filtrene som er lagret med segmentet, brukt på nytt på postene i Oracle CRM On Demand, og segmentet oppdateres slik at det inkluderer nye poster. Det nye segmentet overskriver det forrige segmentet.
- **Statisk segment.** Statiske segmenter opprettholdes som et stillbilde. Med et statisk segment kan du også manuelt velge kontaktpersonene som skal tas med i listen. Du kan ikke oppdatere et statisk segment.
- **Eksternt segment.** Eksterne segmenter er basert på data fra eksterne systemer eller kilder. Segmenteringsveiviseren finner poster i Oracle CRM On Demand som samsvarer med den eksterne listen over data, og returnerer koblede kontaktpersoner.

Med segmenteringsveiviseren kan du gjøre følgende:

- Last opp segmenter som kampanjemottakere i Oracle CRM On Demand
- Eksportere segmenter som CSV-filer

Scenario for bruk av segmenteringsveiviseren

Markedsføringsteamet planlegger å holde et markedsføringsarrangement i Tyskland for ledere i bilindustrien. På arrangementet kan lederne i selskapet ditt hjelpe til med å lukke store, aktive salgsmuligheter før kvartalet er omme.

Du bruker disse filtrene for å generere et segment som støtter opp under dette forretningsbehovet:

- Jobbtittel for kontaktperson er satt til Administrerende direktør.
- Firmasted er satt til Tyskland.
- Firmabransje er satt til Bilindustri.
- Salgsfase for salgsmulighet er satt til Salgsmulighet for forhandling.
- Inntekt er over 1 000 000 euro.

Det resulterende segmentet er en liste over kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand som oppfyller alle kriteriene du har definert.

Hvis en kontaktpersonpost skal tas med i listen, må den for eksempel (i tillegg til å ha jobbtittelen Administrerende direktør) være koblet til firma- og salgsmulighetposter som oppfyller kriteriene for posttypene.

Laste ned segmenteringsveiviseren

Segmenteringsveiviseren inneholder målbyggerveiviseren, som brukes til å opprette kontaktpersonsegmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned segmenteringsveiviseren (en Excel-fil).

Slik laster du ned segmenteringsveiviseren

- 1** Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand, og logg på My Oracle Support.
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg.
Hvis du ikke har en konto på Oracle.com, må du registrere deg som ny bruker før du logger på.
- 2** Klikk på Tilleggsapplikasjoner i fanen Support.
- 3** Klikk på veiviseren for segmentering på siden for tilleggsapplikasjoner.
- 4** Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned filen.
- 5** Lagre filen i en lokal katalog.

Opprette segmenter

Når du oppretter et segment, angir du først segmenttypen du vil opprette. Deretter setter du opp filtre for å definere segmentet, skriver inn et navn for segmentet og genererer segmentet fra poster i Oracle CRM On Demand.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter et segment.

Før du begynner. Kontroller at filterverdiene du angir, samsvarer med verdiene i postene du vil ta med i segmentet. Hvis du vil ha flere opplysninger om filtrering av lister i Oracle CRM On Demand, se [Arbeide med lister](#) (på side 78).

MERKNAD: Segmenteringsveiviseren støtter ikke plukklstefelt med flere valg.

Slik oppretter du et segment

- 1 Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2 Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3 Hvis du blir bedt om det, angir du eventuelle valg for aktivering av makroer.
- 4 Hvis du blir bedt om det, logger du på med e-postadressen og passordet for Oracle CRM On Demand.
- 5 Klikk på Ny i vinduet Håndter segmenter.
- 6 Velg segmenttypen i vinduet Nytt segment.
 - **Dynamisk.** Gjør at du kan lagre kriteriene for segmentet og oppdatere det med de nyeste opplysningene fra Oracle CRM On Demand.
 - **Statisk.** Gjør at du først kan filtrere en liste over kontaktpersoner, og deretter velge hvilke kontaktpersoner som skal tas med i segmentet.
 - **Eksternt.** Gjør at du kan bruke en ekstern liste over data (ekstern CSV-fil) til å hente en liste over kontaktpersoner fra Oracle CRM On Demand. Med denne segmenttypen kan du basere segmentene på en tredjepartsfil du kanskje har kjøpt eller trukket ut fra andre interne datasystemer.

Segmenteringsveiviseren genererer segmentet ved å sammenligne poster i Oracle CRM On Demand med postene i CSV-filen. Du kan angi feltene du vil bruke når du sammenligner poster.
- 7 (Bare dynamiske eller statiske segmenter) Definer filtrene som skal brukes på de ulike posttypene, i vinduet Angi segmentfiltre.

MERKNAD: Filterverdier for numeriske felt må angis uten bruk av skilletegn for tusen, og de må bruke et punktum (.) som desimalskilletegn. Angi for eksempel 1000.50 for ett tusen og femti cent i et amerikansk valutafelt.

 - a Klikk på fanen som tilsvarer posttypen for det første filteret.

Når du angir filtre i en posttype, blir kontaktpersoner som er koblet til poster som oppfyller kriteriene, tatt med i segmentet.
 - b Velg feltet, betingelsen og filterverdien for å definere det første filteret.
 - c Gjenta trinn a og trinn b til du har definert alle filtrene for dette segmentet.
 - d Klikk på Lagre segment.

8 (Bare eksterne segmenter) Definer segmentet som følger:

- a** Angi posttypen den eksterne listen inneholder, i vinduet Ekstern liste, og angi om du vil bruke flere kontaktpersonfiltre.
- b** Velg CSV-filen i vinduet Søk etter ekstern liste.
- c** Velg feltene du vil bruke til å fastsette samsvar mellom CSV-filen og Oracle CRM On Demand-feltene i segmenteringsveiviseren, i vinduet Ekstern liste. Tilordne deretter feltene fra CSV-filen til de tilsvarende Oracle CRM On Demand-feltene, og klikk på Lagre.

9 Skriv inn et navn for segmentet i vinduet Lagre segment, og klikk på Lagre.

Segmenteringsveiviseren genererer en kontaktliste med poster som oppfyller alle kriteriene du har definert. Listen vises i et nylig opprettet regneark med etiketten du brukte som segmentnavn.

MERKNAD: Når segmenteringsveiviseren genererer segmentet, returnerer det bare postene du har tilgang til i Oracle CRM On Demand.

10 (Valgfritt, bare statiske segmenter) Velg eller fjern kontaktpersoner i vinduet Vis medlemmer, og klikk på Lagre.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer et dynamisk segment.

MERKNAD: Når du oppdaterer et dynamisk segment, blir segmentet overskrevet og kan ikke gjenopprettes.

Slik oppdaterer du et dynamisk segment

- 1** Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2** Klikk på Oppdater segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3** Velg segmentet i vinduet Oppdater dynamiske segmenter.
- 4** Klikk på Oppdater.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer et dynamisk eller statisk segment.

Slik oppdaterer du et dynamisk eller statisk segment

- 1** Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2** Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3** Velg det dynamiske eller statiske segmentet du vil oppdatere.
- 4** Klikk på Rediger.
- 5** Gjør ett av følgende:
 - For statiske segmenter velger eller fjerner du kontaktpersoner i vinduet Velg segmentmedlemmer.

- For dynamiske segmenter oppdaterer du filtrene.

6 Klikk på Lagre.

Segmenteringsveiviseren genererer segmentet ved hjelp av de nylig definerte kriteriene.

Laste segmenter

Du kan laste opp segmentene du oppretter i segmenteringsveiviseren, til Oracle CRM On Demand. Når du laster et segment, kobler Oracle CRM On Demand kontaktpersonene i listen til en kampanje i Oracle CRM On Demand. Kontaktpersonene vises under Mottakere på siden Kampanjedetaljer.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster opp et segment til Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Opprett kampanjen du vil koble til segmentet, i Oracle CRM On Demand.

Slik laster du opp et segment

- 1 Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2 Klikk på Last opp segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3 Gjør følgende i vinduet Last opp segmenter:
 - a Velg segmentene du vil laste opp.
 - b Velg kampanjen for dette segmentet.
 - c Velg leveransestatusen for mottakerne du laster opp.
Verdien du velger, vises i kolonnen Leveransestatus under Mottakere på siden Kampanjedetaljer.
 - d Klikk på Last.

MERKNAD: Du kan laste totalt 10 000 mottakere i én kampanje.

Eksportere segmenter

Du kan eksportere et segment som en CSV-fil, som du deretter kan distribuere til tredjeparter. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du eksporterer segmenter.

Slik eksporterer du et segment

- 1 Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
 - 2 Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 732** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

- 3** Velg segmentet du vil eksportere, i vinduet Håndter segmenter, og klikk deretter på Eksport.
- 4** Flytt feltene du vil ta med, til området Valgte felt. Ordne dem i ønsket rekkefølge, og klikk deretter på Eksport.
- 5** Gi et navn til filen i vinduet Lagre som, og lagre den der du vil ha den.

14 Rapporter

Bruk hjemmesiden for rapporter til å opprette og vise rapporter og diagrammer om forretningsdataene. Hjemmesiden for rapporter inneholder en katalog for de tilgjengelige rapportene. Den er et startpunkt for kjøring, utskrift og lagring av rapporter. Hvis rollen din omfatter rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan du også opprette egendefinerte rapporter på denne siden og gjøre dem tilgjengelige for ansatte i selskapet.

Du kan bruke utvelgeren for bok til å endre synligheten i forbindelse med ulike poster eller bøker. Hvis du vil ha flere opplysninger om synlighet i forbindelse med poster, og hvilke poster som er tilgjengelige for deg, se [Om synlighet til poster i analyser](#) (se "[Synlighet til poster i Analyse](#)" på side 736).

MERKNAD: Hvis du endrer feltene Standardspråk, Valuta og Land på sidene for personlig profil, blir ikke endringene gjenspeilet i alle rapporter og analyser før du logger av og på igjen. Det kan også hende at enkelte elementer i rapporter vises på et annet språk enn det som du har angitt som standard, avhengig av hva som er standardspråket for selskapet. Endringer av tidssonen gjenspeiles ikke i rapporter, men et annet verdisett initialiseres for øktvariablene som er avhengige av tidssoneverdien neste gang du logger på.

Merknad for førstegangsbbrukere: Enkelte rapporter oppdateres hver natt, så det kan hende at det ikke vises data i rapporter de første 24 timene etter at du har logget på. Det vises for eksempel ikke data i rapporter om salgseffektivitet før denne innledende perioden er over.

Det finnes to typer rapporter:

- **Egendefinerte rapporter.** Egendefinerte rapporter er de som du og medarbeiderne dine oppretter. De er tilgjengelige under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter. Du får tilgang til de tidligere opprettede rapportene ved hjelp av koblingen Mine analyser. Du får tilgang til delte rapporter som er opprettet av deg og medarbeiderne dine, ved hjelp av koblingen Delte egendefinerte analyser. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til eksisterende egendefinerte rapporter, se [Konfigurere rapportmapper](#) (på side 761). Hvis du vil opprette en egendefinert rapport, klikker du på koblingen Utform analyser. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter en egendefinert rapport, se [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 771).
- **Forhåndsbygde rapporter.** Forhåndsbygde rapporter er inkludert med Oracle CRM On Demand. De er tilgjengelige under Hurtiglister, Analyse av forventede ordrer, Salgseffektivitet, Kunder, Service og Markedsføringseffektivitet på hjemmesiden for rapporter. Du kan ikke redigere eller slette forhåndsbygde rapporter. Du kan imidlertid åpne, redigere og lagre disse rapportene med andre navn. Du kan bruke dem som utgangspunkt for en ny egendefinert rapport. Hvis du vil ha flere opplysninger om forhåndsbygde rapporter, se [Om forhåndsbygde rapporter](#) (på side 754).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

[Om synlighet til poster i analyser](#) (se "[Synlighet til poster i Analyse](#)" på side 736)

[Om forhåndsbygde rapporter](#) (på side 754)

[Om egendefinerte regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand Answers](#) (på side 759)

[Håndtere rapporter](#) (på side 760)

[Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 771)

[Om begrensninger i rapporter](#) (på side 773)

[Instrumentpaneler](#) (på side 1059)

[Optimalisere ytelsen](#) (på side 1052)

Synlighet til poster i Analyse

Flere innstillinger i Analyse styrer synligheten. De brukes i følgende rekkefølge:

- 1 Innstillingen Tilgang til alle data i analyse (i rollerettigheter)
- 2 Innstillingen Emneområder for rapportering i brukerprofil
- 3 Innstillingen Historiske emneområder i brukerprofil
- 4 Bøker og bokutvelgeren
- 5 Brukerdelegering
- 6 Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster (i selskaps- og brukerprofiler)

En selskapsadministrator som bruker disse innstillingene, kan styre hvilke poster som vises i rapportene du kjører. En leder kan for eksempel vise lederens egne salgsmuligheter og salgsmulighetene til ansatte som rapporterer til denne lederen, men innstillingene for en selger begrenser salgsmulighetene til bare salgsmulighetene som tilhører selgeren.

Innstillingen Tilgang til alle data i analyse

Brukere med rettigheten Tilgang til alle data i analyse i rolleoppsettene har fullt innsyn i alle dataene i hele organisasjonen, inkludert poster som er merket med Privat. Denne rettigheten gis vanligvis til selskapsadministratoren. Denne rettigheten overstyrer alle synlighetsinnstillinger for analyse.

Hvis brukerrollen ikke har rettigheten Tilgang til alle data i analyse, vil synlighetsinnstillingen for analyse som er angitt i selskaps- eller brukerprofilen, bestemme hvilke data brukeren kan vise i rapporter.

Innstillingen Emneområder for rapportering

Denne innstillingen brukes vanligvis for alle brukere i organisasjonen som ikke er selskapsadministratorer. Denne innstillingen er tilgjengelig i både selskaps- og brukerprofiler. Hvis denne innstillingen ikke er definert i en brukerprofil, brukes innstillingen fra selskapsprofilen. Denne innstillingen har følgende verdier:

- **Ledersynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er direkte eid av dine underordnede, inkludert poster som er merket med Privat
- **Teamsynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er delt med deg via firma- og salgsmulighetsteamene samt via gruppetilordning

Historiske emneområder

Denne innstillingen brukes vanligvis for alle brukere i organisasjonen som ikke er selskapsadministratorer. Denne innstillingen er tilgjengelig i både selskaps- og brukerprofiler. Hvis denne innstillingen ikke er definert i en brukerprofil, brukes innstillingen fra selskapsprofilen.

Denne innstillingen har følgende mulige verdier:

- **Ledersynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er direkte eid av dine underordnede, inkludert poster som er merket med Privat
- **Teamsynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er delt med deg via firma- og salgsmulighetsteamene samt via gruppetilordning
- **Full synlighet.** Kombinerer leder- og teamsynlighet, og viser data som du og dine underordnede eier, og data som er delt med deg og dine underordnede.

Bøker og bokutvelgeren

Hvis du har innstillingen Full synlighet, gir funksjonen Bøker ytterligere kontroll over hvilke data som vises i rapporter. Ved hjelp av bokutvelgeren på rapportssidene kan du begrense dataene til dataene i en bok og eventuelle underbøker. Denne funksjonen er bare tilgjengelig hvis du er tilordnet til én eller flere bøker og bruker et analytisk emneområde (ikke for rapporter). Hvis du har rettigheten Tilgang til alle data i analyse, kan du vise alle data uansett hvilken bok som er valgt. Rollebasert Kan lese alle poster overstyrer også boksynligheten i Analyse.

En selskapsadministrator kan angi en standardbok for bokutvelgeren på rapportssidene for hver bruker. Du angir denne innstillingen i feltet Standardbok for analyse i brukerprofilen.

Merknad: Hvis standardboken i profilen din er en bok som ikke kan inneholde data, eller en bok som du ikke har tilgang til, får du en feilmelding om at du ikke har tilgang.

Dataene som er knyttet til en bok, som brukes til å implementere salgsdistriktshåndtering og justeringsaktivering i Oracle CRM On Demand, støttes også i Oracle CRM On Demand Answers gjennom boksynlighet. Når du velger en bok i bokutvelgeren, viser Oracle CRM On Demand Answers bare det aktive firmaet og kontaktpostene som er knyttet til denne boken. Poster med tilknytning til en bok som har blitt slettet, eller som vil bli aktiv, vises ikke i rapportene.

Bokeierskap

Brukere og egendefinerte bøker kan eie firma- og kontaktposter. Bokeierskap gjør det mulig å simulere salgsdistrikter. Når en post eies eksklusivt av en bok, er denne posten bare synlig gjennom boksynlighet. Når en post eies eksklusivt av en bruker og ikke er knyttet til en bok, er denne posten ikke synlig gjennom boksynlighet. Se eksemplet i tabellen nedenfor som illustrerer modusen for posteierskap.

Firmapost	Posteierskap	Boktilknytning	Beskrivelse
Action Rentals	Bruker (Lucy Harris)	Ingen	Action Rentals eies av Lucy Harris og er ikke knyttet til noen bok.
Bobcat Corp.	Book (West)	West	Bobcat Corp. eies av West-boken, og dermed blir West den primære boken.
Coastal Company	Bruker (Lucy Harris)	West	Coastal Company eies av Lucy Harris og er knyttet til West-boken i den underordnede appleten.

Resultater

Følgende poster vises i modiene Leder, Team og Full synlighet for Lucy Harris ettersom de eies av henne eller deles av henne:

- Action Rentals
- Coastal Company

Posten Bobcat Corp. vises ikke i disse modiene ettersom denne posten eies eksklusivt av West-boken. Følgende poster vises når West-boken velges fra bokvelgeren ettersom disse postene enten eies av eller er knyttet til West-boken:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Posten Action Rentals vises ikke i modusen for boksynlighet ettersom denne posten eies eksklusivt av brukeren, Lucy Harris. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om datatilgang, postdeling og posteierskap](#) (på side 38) og Om modi for posteierskap.

Brukerdelegering

Funksjonen Brukerdelegering gir ytterligere kontroll over hvilke data som vises i rapporter. Ved hjelp av bokutvelgeren kan du vise data fra hvilken som helst bruker som har lagt deg til i listen Delegerte brukere. Du kan velge brukerens navn fra bokutvelgeren for å vise rapportdata for denne brukeren. Du viser ikke lenger egne data i rapporten, men bare dataene for den valgte brukeren. Synlighetsinnstillingen for analyse er imidlertid fortsatt i bruk. Hvis Rolf for eksempel har lagt deg til i listen Delegerte brukere og har synlighetsinnstillingen Ledersynlighet, viser du ikke nødvendigvis de samme dataene i rapporten som Rolf gjør, med mindre Ledersynlighet også er din innstilling.

Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster

Denne kontrollen finnes både i selskapsprofilen og brukerprofilene. Den fastsetter om Oracle CRM On Demand Answers tar i betraktning en rolles innstilling for Kan lese alle poster for posttyper. Når denne kontrollen er satt til Ja i selskapsprofilen eller til Ja eller Null i en brukerprofil, og hvis det er merket av for Kan lese alle poster for en posttype, kan en bruker vise alle poster for denne posttypen i rapporter. Når disse betingelsene ikke er oppfylt, fremtvinger Oracle CRM On Demand Answers standardinnstillingene for synlighet som er definert i emneområder for rapportering og analyse.

Hvis Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert for en bruker, ignorerer Oracle CRM On Demand Answers synlighetsinnstillingen i posttypene som er merket med Kan lese alle poster i rolledefinisjonen. For andre posttyper fremtvinger Oracle CRM On Demand Answers synlighet, som er basert på standardinnstillingene for synlighet for emneområder for rapportering og historiske emneområder. Hvis Rollebasert Kan lese alle poster for eksempel er aktivert for profilen din, synlighetsinnstillingen for emneområdene for rapportering er satt til Ledersynlighet, og Kan lese alle poster er angitt for Salgsmulighet, men ikke for kontaktpersonposttyper, vil alle salgsmuligheter vises når du kjører en rapport, men bare for kontaktpersoner som eies av deg og dine underordnede.

Selskaper og selskapsadministratorer må være klar over følgende når de bruker innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster i Analyse:

- Rollebasert synlighet for posttype overstyrer boksynlighet. Når du velger en bok i bokutvelgeren med den rollebaserte synligheten for posttype aktivert og innstillingen Kan lese alle poster definert i en posttype for rollen, vises alle poster for denne posttypen, og ikke bare postene i boken.
- Rollebasert synlighet for posttype overstyrer brukerhierarkiet og brukerdelegeringen i synligheten i Analyse. Når du velger en bruker i bokutvelgeren med rollebasert synlighet for posttype aktivert og innstillingen Kan lese alle poster definert i en posttype for rollen, vises alle poster for denne posttypen, og ikke bare postene du forventer å se for den valgte brukeren.
- I rapporter med to eller flere posttyper er synligheten til poster basert på posttypen med den mest restriktive synlighetskontrollen. Hvis den rollebaserte synligheten for posttype for eksempel er aktivert i kontaktpersonposttypen, men ikke i salgsmulighetsposttypen, og begge posttypene er i rapporten, viser Analyse bare salgsmulighetene brukeren har tilgang til, og de tilknyttede kontaktpersonene.
- I historiske emneområder er tilgang til ansattposttypen alltid basert på ledersynligheten. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke emneområder i sanntid. Synligheten for rollebaserte posttyper har ikke innvirkning på denne begrensningen.
- Tilgang til brukerkvoten er alltid basert på ledersynligheten i både emneområder i sanntid og historiske emneområder. Rollebasert synlighet for posttype har ikke innvirkning på denne virkemåten.

Sikkerhet og datasynlighet i emneområder for analyse og rapportering

Dataene som vises i rapporter, er basert på sikkerheten og datasynligheten som er definert for posttyper, og standardinnstillingene for synlighet som er definert for emneområdene for analyse og rapportering. De fleste posttyper er sikret i alle emneområder, men det finnes unntak til denne regelen for å ivareta rapporteringsbehovene for tilknyttede posttyper, selv når disse tilknyttede posttypene ikke er eksplisitt delt eller eid av en bruker. Firmaposttypen er for eksempel bare sikret i emneområder der firma er den primære posttypen, men er ubegrenset i de øvrige emneområdene.

Formålet med å holde en posttype ubegrenset i et emneområde, er at det gjør det mulig å rapportere om tilknytningene mellom posttyper. I emneområdet Kundeemnehistorikk kan du for eksempel rapportere om kundeemner som er eid eller delt av deg samt disse kundeemnenes tilhørende firmaer, selv når disse tilknyttede firmaene ikke er eid eller delt av deg.

Tabellen nedenfor gir en oversikt over synligheten for posttyper i de analytiske emneområdene.

Posttype	Emneområde	L	T	F
		ee	u	
		ca	ll	
		ers	s	
		syn	y	
		yr	li	
		rl	g	
		li	h	
		ig	e	
		ht		
		He		
		et		
		t		
Firma	Firmaadresse	S	S	S
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historikk for firmakonkurrent	S	S	S
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historikk for firmaer og partnere	S	S	S
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historikk for firmaer og beslektede firmaer	S	S	S
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historikk for kontaktpersoner for firmaer	S	S	S
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Firmahistorikk	S	S	S
		i	i	i
		k	k	k

Posttype	Emneområde	L	T	F
		e	e	u
		c	a	l
		e	r	s
		s	y	n
		y	r	l
		i	g	h
		g	h	e
		t	e	t
		t		
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historikk for firteam	s	s	s
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
		t	t	t
		a	a	a
		s	s	s
		e	e	e
		r	r	r
		t	t	t
		f	f	f
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		a	a	a
		r	r	r
		s	s	s
		y	y	y
		r	r	r
		l	l	l
		i	i	i
		c	c	c
		t	t	t
		e	e	e
		t	t	t
	Andre emneområder	l	l	l
		t	t	t

Posttype	Emneområde	LT	FT
		ee cc rr ee rr ss ee tt	uu cc rr ee rr ss ee tt
Firmakonkur rent	Alle	uu tt ee cc rr ee rr ss ee tt	uu bb ee cc rr ee rr nn ss ee tt
Firmapartne r	Alle	uu tt ee cc rr ee rr nn ss ee tt	uu bb ee cc rr ee rr nn ss ee tt
Beslektet firma for firma	Alle	uu tt ee cc rr ee rr nn	uu bb ee cc rr ee rr nn

Posttype	Emneområde	LT ee call ers rs syn yr rl li ig ht et t	F u ll s y n li g h e d t
		ss ee tt	ss ee tt
Firmainntekt	Alle	SL it ke rg er te rn ss ee tt	U it ke rg er te rn ss ee tt
Aktivitet	Alle	SS ii kk rr ee tt	SS ii kk rr ee tt
Aktiva	Alle	SS ii kk rr ee tt tt b tt a a s s e e r r t t p å p fi å r	SS ii kk rr ee tt tt b tt a a s s e e r r t t p å p fi å r

Posttype	Emneområde	LT ee call ers rs syn yr rl li ig ht he et t	F u s yn li g h e t
		f f a i i p r r o r r s a a t p p t c c y s s p t t e t t n y y p p e e r r	m
Ringeaktivitet	Alle	s s s i i i k k k r r r e e e t t t	
Kampanje	Alle	U U U t t b e e e g g g r r r e e e r r n s s s e e e t t t	
Kontaktperson	Historikk for kontaktpersonsteam	s s s i i i k k k r r r	

Posttype	Emneområde	LT	FT
		ee call ers syn yrli rlig lign ghet het et t	ee call ers syn yrli rlig lign ghet het et t
		ee tt b tt aa sse eer rr tt p å pt å å a tt m es ay rn ss li yg rr h lle it it g h e tt	ee tt b tt aa sse eer rr tt p å pt å å a tt m es ay rn ss li yg rr h lle it it g h e tt
	Andre emneområder	ss ii kk rr ee tt	ss ii kk rr ee tt
Kontaktpersoninteresser	Alle	ss ii kk	ss ii kk

Posttype	Emneområde	L	T	F
		ee	u	
		ca	ll	
		ers	sy	
		syn	li	
		yr	lg	
		rl	h	
		lig	e	
		ht		
		He		
		et		
		t		
		rr	r	
		ee	e	
		tt	t	
Kontaktpers oninntekt	Alle	ss	S	
		ii	i	
		kk	k	
		rr	r	
		ee	e	
		tt	t	
Forhandler	Historikk for forhandler	ss	S	
		ii	i	
		kk	k	
		rr	r	
		ee	e	
		tt	t	
	Andre emneområder	ll	l	
		tt	t	
		ee	e	
		gg	g	
		rr	r	
		ee	e	
		rr	r	
		ss	s	
		ee	e	
		tt	t	
Ansatt	Alle	ss	S	
		ii	i	
		kk	k	
		rr	r	
		ee	e	
		tt	t	
Husholdning	Alle	ss	S	
		ii	i	

Posttype	Emneområde	U e e c e r s y n l i g h e d t	F u l l s y n l i g h e d t
		k r e t	k r e t
MedEd	Alle	s i k r e t	s i k r e t
Salgsmuligh et	Alle	s i k r e t	s i k r e t
Opportunity Competitor	Alle	u b e g r e n s e t	u b e g r e n s e t
Opportunity Partner	Alle	u b e g r e n s e t	u b e g r e n s e t

Posttype	Emneområde	L e e c e r s y n l i g h e t t	F u l l s y n l i g h e t
		e e t t	e t
Partner	Alle	s i k r e t	s i k r e t
Portefølje	Alle	s i k r e t	s i k r e t
Produktinnte kt	Alle	s i k r e t t b t a s e r t p å p s å l s g a s l m g u	s i k r e t

Posttype	Emneområde	LT ee ca ers syn yr rl lig he et t	FT u ll s yn li g h e t
		s li rg u h le it g s hp eo ts st pt cy sp te tn yf po er rl e fd ce rr s py rn cli cg uh ke tt io rg rb ta es ke	

Posttype	Emneområde	LT ee ca ers syn yr rl lig het et t	FT u ll s yn li g h e t
		tr et rp e å s a l g s m u li g h e t s p o s t t y p e n f o r p r o d u k t i n	

Posttype	Emneområde	LT ee ca ers rs syn yr rl li ig ht et t	FT u ll s yn li g h e t
		n t e k t e n e f o r t e a m s y n li g h e t	
Kvote	Alle	SS ii kk rr ee tt b tt aa ss ee rr tt	SS ii kk rr ee tt b tt aa ss ee rr tt p

Posttype	Emneområde	LT ee ca ers syn yr rl li ig ht et t	FT u s yn li g h e t
		å p l å e d l e e r c c s e y r r n s s l i y y g r r h l l e i i t c c h e e t t	
Kontaktperson for forbindelse	Alle	U t t b e e e c c g r r r e e e r r n s s s e e e t t t	
Serviceforespørsel	Alle	S i i i k k k r r r e e e t t t	

Tabellen nedenfor gir en oversikt over synligheten for posttyper i emneområdene for rapportering.

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet
Firma	Firmaer	Sikret	Sikret
	Firmaer og konkurrenter	Sikret	Sikret
	Firmaer og partnere	Sikret	Sikret
	Firmaer og beslektede firmaer	Sikret	Sikret
	Egendefinerte objekter 1, 2, 3 og firmaer	Sikret	Sikret
	Andre emneområder	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmakonkurrent	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmapartner	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Beslektet firma for firma	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Aktivitet	Delte aktiviteter	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Aktiva	Alle	Sikret basert på firma	Sikret basert på firma
Kampanje	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Kontaktperson	Alle	Sikret	Sikret
Egendefinert objekt 1–15	Alle	Sikret	Sikret
Forhandler	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Ansatt	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Husholdning	Alle	Sikret	Sikret
Kundeemne	Alle	Sikret	Sikret
Salgsmulighet	Alle	Sikret	Sikret
Opportunity	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet
Competitor			
Opportunity Partner	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Produktinntekt	Alle	Sikret	Sikret basert på salgsmulighetsposttypen for produktinntektene
Kvot	Alle	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Kontaktperson for forbindelse	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Serviceforespørsel	Alle	Sikret	Sikret
Kjøretøy	Alle	Sikret	Sikret

Merknader:

1. Synlighet for rollebasert posttype er aktivert for alle posttyper.
2. Boksynlighet i Oracle CRM On Demand Answers er aktivert for følgende posttyper: Firma, Aktivitet, Aktiva (basert på firma), Kontaktperson, Husholdning, Kundeemne, MedEd, Salgsmulighet, Produktinntekt, Serviceforespørsel og Egendefinerte objekter 1–15. Boksynligheten i emneområder for rapportering viser poster i gjeldende bok, men i analytiske emneområder vises også poster i underbøkene.

Om forhåndsbygde rapporter

Oracle CRM On Demand inneholder en del forhåndsbygde rapporter. Du kan ikke redigere eller slette forhåndsbygde rapporter. Du kan imidlertid åpne, redigere og lagre disse rapportene med ulike navn. Du kan bruke dem til å danne grunnlaget for en ny egendefinert rapport. Disse rapportene befinner seg på siden Hjemmeside for rapporter og er ordnet i følgende områder:

- Hurtiglister
- Analyse av forventede ordrer
- Salgseffektivitet
- Kunder
- Service
- Markedsføringseffektivitet
- Brukssporing

Merknad: Forhåndsbygde rapporter vises bare hvis brukerrollen har rettigheten Gå til analyserapporter - vis forhåndsbygde analyser.

Hurtiglister

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Salgsmuligheter etter firma	Viser en liste over alle salgsmuligheter etter firma
Salgsmuligheter etter salgsfase	Viser en liste over alle salgsmuligheter etter fase
Aktiviteter etter salgsmulighet	Oppretter og evaluerer en liste over alle aktivitetene etter salgsmulighet
Firmaer etter selger	Viser en liste over alle firmaer etter selger
Adresseliste for kontaktperson	Viser og skriver ut en distribusjonsliste over alle kontaktpersonene etter firma
Ansattliste	Viser en fullstendig liste over brukerne i Oracle CRM On Demand i selskapet

Analyse av forventede ordrer

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Analyse av forventede ordrer	Analyserer forventede ordrer for å identifisere salgsmuligheter og utfordringer
Inntektsanalyse for salgsmulighet	Analyserer inntektene for en salgsmulighet
Analyse av kvalitet på forventede ordrer	Evaluerer kvaliteten på avtalene og identifiserer det viktigste avtalene som kan inngås og lukkes raskt
Analyse av forventede ordrer for team	Analyserer avtalene etter team
10 på topp – salgsmuligheter	Viser og analyserer de ti beste avtalene
Historisk analyse av forventede ordrer	Analyserer forventede ordrer på historisk grunnlag for å evaluere gjeldende ytelse sammenlignet med tidligere forventninger
Kvartalsvis analyse av historisk forventet inntekt	Sammenligner den historiske forventede inntekten med gjeldende inntekt etter kvartal

Rapportnavn	Beskrivelse
Kvartalsvis analyse av historisk salgsmulighetsinntekt	Sammenligner den historiske salgsmulighetsinntekten med gjeldende inntekt etter kvartal
Kvartalsvis analyse av bokført inntekt	Sammenlignet den bokførte inntekten fra forrige kvartal med gjeldende inntekt
Salgsmulighet kontra forventet inntekt kontra bokført inntekt	Gir innsikt i en visning av den kvartalsvise inntektsytelsen
Analyse av historikk for salgsfase	Analyserer forventede ordrer og andre mål for historikk for salgsfase

Salgseffektivitet

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Liste over beste utøvere	Viser, analyserer og identifiserer de beste utøverne i regionene, bransjene og så videre
Kvartalsvis analyse av salgseffektivitet	Analyserer salgseffektiviteten kvartal for kvartal etter underordnet
Analyse av salgseffektivitet for team	Analyserer salgseffektiviteten etter team
Aktivitetsanalyse for team	Analyserer teamaktivitet for å forbedre teamets produktivitet
Analyse av oppnåelsesgrad for team	Evaluerer effektiviteten i teamets oppnåelsesgrad
Analyse av gjennomsnittlig salgssyklus for team	Analyserer effektiviteten i gjennomsnittlig salgssyklus for teamet

Kunder

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Analyse av antall firmaer med salgsmulighet	Analyserer det totale antallet firmaer med salgsmuligheter etter ulike demografier
Analyse av antall firmaer	Analyserer det totale antallet firmaer etter ulike demografier
Kontaktpersonanalyse etter salgsmulighet	Analyserer antallet kontaktpersoner med salgsmuligheter etter flere kriterier

Rapportnavn	Beskrivelse
Kontaktpersonanalyse etter firma	Analyserer det totale antallet kontaktpersoner etter firmakriterier
10 på topp – kunder	Viser og analyserer de ti beste firmaene
Firmaanalyse	Analyserer firmaene og kundene
Analyse av bokført inntekt etter firma	Analyserer den bokførte inntekten etter firmademografier

Service

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Serviceanalyse	Identifiserer viktige serviceproblemer og sporer servicetrender i området.
Servicerapportliste	Går gjennom en liste over de viktigste serviceforespørslene. Disse dataene oppdateres hver dag.
Analyse av aldersfordeling for gjeldende serviceforespørsel	Analyserer og administrerer aldersfordelingen for serviceforespørslene.
Analyse av åpen serviceforespørsel	Evaluerer og analyserer de åpne serviceforespørslene.
Analyse av antall serviceforespørsler	Evaluerer og analyserer det totale antallet serviceforespørsler.
Serviceanalyse for team	Analyserer serviceforespørsler etter teammedlem.

Markedsføringseffektivitet

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Status for aktiv kampanje	Analyserer ytelsesmålene for aktive kampanjer.
Resultater for fullført kampanje	Genererer diagrammer og sammenligner spesifikke ytelsesmål for fullførte kampanjer.
Kampanjeeffektivitet etter kampanjenavn	Evaluerer utvalgte ytelsesmål for fullførte kampanjer.
Kampanjeeffektivitet etter kampanjetype	Evaluerer utvalgte ytelsesmål etter kampanjetype for fullførte kampanjer.
Oppfølgingsanalyse for	Analyserer alders-, oppfølgings- og statustrendene

Rapportnavn	Beskrivelse
kundeemne	for kundeemner.
Kildeanalyse for kundeemne	Analyserer volumtrender for kundeemner etter kundeemnekilde.
Kildeanalyse for salgsmulighet etter lukningsdato	Sporer trenden for kundeemneskilder for salgsmuligheter basert på lukningsdatoen for salgsmuligheten.
Kildeanalyse for salgsmulighet etter opprettelsesdato	Sporer trenden for kundeemneskilder for salgsmuligheter basert på opprettelsesdatoen for salgsmuligheten.
Projisert inntekt	Vurderer fremtidig bokført inntekt. Vurderingen er basert på tidligere ytelsesmål.

Brukssporing

Brukssporingsrapportene er tilgjengelige for brukere som har rettigheten Brukssporing. Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Bruksanalyse for applikasjonsobjekt	Analyserer posttypebruk i applikasjonen etter kalenderkvartal i det valgte året.
Bruksgradsanalyse	Analyserer bruksgraden for applikasjonen basert på brukerpålogginger.
Oversikt over oppsett og konfigurasjon	Viser et sammendrag av applikasjonsoppsett og konfigurasjonsdetaljer for selskapet.
Brukerpålogginger etter rolle	Viser og analyserer brukerpålogginger etter rolle basert på kalenderår og -måned.
Brukerpålogginger etter de 25 hyppigste brukerne	Viser og analyserer de hyppigste brukerpåloggingene etter kalenderår og -måned.
10 på topp – sidevisninger	Viser og analyserer ytelsen til de 10 mest brukte sidevisningene i applikasjonen.
Prestasjonsmålinger for Analytics	Viser en analyse av ytelsen til spørringer og instrumentpaneler for rapportering og analyse.

Rapportmålinger

Følgende målinger forekommer i noen av de tidligere rapportene:

- **Gjennomsnittlig avtalestørrelse.** Den gjennomsnittlige avtalestørrelsen basert på salgsmulighetsinntekten, som er omregnet til brukerens standardvaluta.
- **Kostnad per lukket salg.** Kostnaden delt på antall oppnådde.

- **Kostnad per kundeemne.** Kostnaden delt på antall kundeemner.
- **Kapitalavkastning.** Kapitalavkastningsgraden beregnes på grunnlag av den totale salgsmulighetsinntekten som er utledet fra kampanjen (inntekt) og den totale kostnaden for kampanjen (kostnad). Formelen er (inntekt minus kostnad) delt på kostnad.
- **Oppnåelsesgrad for salgsmulighet.** Oppnådde salgsmuligheter i prosent.

Om egendefinerte regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers støtter flere former for kalendervalg:

- **Kalenderkvartal.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Hver måned er en hel måned og starter og slutter på samme dato.
- **Modellen 5-4-4.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Den første måneden er fem uker lang, og den andre og tredje måneden er fire uker lang.
- **Modellen 4-4-5.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Den første måneden er fire uker lang, og den andre og tredje måneden er fem uker lang.
- **Egendefinert regnskapskalender.** En type regnskapskalender med unike start- og sluttdatoer for hvert år. Den gjør også at et selskap kan håndtere år som har 53 uker eller skuddår, på en unik måte.

Datodimensjonen er allerede generert for 20 år (2000 til 2020) for alle kalendertyper med unntak av Egendefinert regnskapskalender. Selskaper som er definert med kalendertypene Kalenderkvartal, 4-4-5 eller 5-4-4, kan derfor analysere regnskapsmålene for data med datoer innenfor dette området (2000 til 2020). Analyse av data etter regnskaps- og kalenderperioder ved tilgang eller sammenføring via datodimensjoner som er utenfor dette området, er ikke mulig.

Selskaper med en egendefinert regnskapskalender kan analysere regnskapsmålene via datodimensjonen bare for årene som er definert i Oracle CRM On Demand. Hvis du for eksempel definerer regnskapskalenderen for årene 2000 til 2010, kan du analysere regnskapsmålene bare for disse elleve årene. Hvis en post opprettes eller startes eller stopper på en dato som er utenfor dette området, er posten fortsatt synlig i rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, så lenge det ikke er tilgang eller sammenføring via datodimensjonstabellen.

Du må kjenne til følgende når selskapet bruker en egendefinert regnskapskalender:

- Hvis selskapet endrer typen regnskapskalender fra en standard eller vanlig regnskapskalender (Kalenderkvartal, 4-4-5, 5-4-4) til en egendefinert regnskapskalender, er ikke endringen umiddelbar. Selskapet må be om en fullstendig Trekk ut, omform, last for at endringen skal bli fullført.
- Hvis selskapet endrer regnskapskalenderen fra en standard eller vanlig regnskapskalender til en egendefinert regnskapskalender, er det ikke mulig å analysere de historiske stillbildene for forventede ordrer i Oracle CRM On Demand Answers for regnskapsårene som ikke ble definert i den egendefinerte regnskapskalenderen. Historiske stillbilder kan ikke justeres etter den nye kalenderdefinisjonen.

- Hvis selskapet endrer definisjonen av den egendefinerte regnskapskalenderen for et eksisterende år, gjenspeiles ikke denne endringen før en fullstendig Trekk ut, omform, last utføres.
- Definisjonen av den egendefinerte regnskapskalenderen for nye selskaper samt kalenderdefinisjoner for nye regnskapsår for eksisterende selskaper behandles i løpet av oppdateringen om natten.
- Feltet Kode for regnskapskalender i datodimensjonen kan brukes til å dekode definisjonen av regnskapskalenderen for selskaper i en standard eller vanlig regnskapskalender. For selskaper som bruker en egendefinert regnskapskalender, kan imidlertid ikke denne koden garanteres å være konsekvent, og den kan derfor ikke dekodes på en pålitelig måte.
- Selskaper som velger å bruke en egendefinert regnskapskalender, må angi definisjoner av regnskapskalender, med utgangspunkt i det tidligste tilgjengelige året, og fortsette sekvensielt uten gap i definisjonene av regnskapsår. Hvis du vil definere kalenderdefinisjoner for tidligere år, kan du gjøre det, men du må be om en fullstendig Trekk ut, omform, last.

Håndtere rapporter

Utfør følgende oppgaver for å håndtere rapporter:

- [Konfigurere rapportmapper](#) (på side 761)
- [Konfigurere brukersynlighet til delte rapportmapper](#) (se "[Sette opp brukersynlighet til delte rapportmapper](#)" på side 762)
- [Se gjennom rapportdata](#) (på side 764)
- [Skrive ut rapporter](#) (på side 765)
- [Kjøre rapporter](#) (på side 766)
- [Laste ned rapporter](#) (på side 768)
- [Slette rapporter](#) (på side 769)
- [Gi nytt navn til rapporter](#) (på side 769)
- [Kopiere og flytte rapporter](#) (på side 770)

Hvis rollen din omfatter rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan du også gjøre følgende:

- [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 771)
- [Gjøre egendefinerte rapporter felles](#) (på side 1008)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Rapporter](#) (på side 735)

Konfigurere rapportmapper

Du kan sette opp rapportmapper og begrense brukerens tilgang til disse mappene. Etter dette er det bare brukere med tilgang til bestemte mapper som kan vise dem på sin hjemmeside for rapporter.

Oppsett av rapportmapper består av følgende generelle trinn:

- 1 Opprette mapper og undermapper (i Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Gi brukere tilgang til mapper (fra administrasjonssidene i Oracle CRM On Demand).
For flere opplysninger om oppsett av brukertilgang, se [Sette opp brukertilgang til delte rapportmapper](#) (se "[Sette opp brukersynlighet til delte rapportmapper](#)" på side 762).
- 3 Fylle ut mapper med rapporter (i Oracle CRM On Demand Answers).

Merknad: Når du skal utføre denne prosedyren, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter egendefinerte rapporter.

Slik oppretter du en rapportmappe

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Velg ett av disse valgene i vinduet Håndter analyser:
 - Mine mapper. Dette lagrer den nye mappen i din egen mappekatalog.
 - Delte mapper. Dette lagrer den nye mappen i den delte mappen for hele selskapet.
- 5 Hvis du vil opprette mappen som en undermappe i en annen mappe, åpner du den overordnede mappen.
- 6 Klikk på Opprett ny mappe.
- 7 Skriv inn mappenavnet og beskrivelsen.

MERKNAD: Begrens navn på rapportmapper til 255 tegn. Tilgang kan ikke konfigureres for delte rapportmapper med navn på over 255 tegn.

- 8 Klikk på Opprett mappe.

Når en mappe er opprettet, vises den på hjemmesiden for rapporter. Alle brukere med tilgang til mappen Delte egendefinerte analyser kan se nylig opprettede delte mapper for hele selskapet. Om nødvendig kan tilgang til den delte mappen begrenses ved å knytte brukerroller til den. Hvis ingen brukerroller er knyttet til mappen, er den tilgjengelig for alle.

Hvis en ny mappe opprettes i Mine mapper, vises den i mappen Mine analyser, som er tilgjengelig fra fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand. Denne mappen inneholder bare private rapporter. Andre brukere kan ikke se dem.

For flere opplysninger, se [Sette opp brukertilgang til delte rapportmapper](#) (se "[Sette opp brukersynlighet til delte rapportmapper](#)" på side 762).

Slik gir du nytt navn til en mappe

- 1 Klikk på Gi nytt navn i mapperaden i vinduet Håndter analyser.
- 2 Skriv inn det nye navnet.
- 3 (Anbefalt) Velg Behold referanser til gammelt navn for dette elementet.
- 4 Klikk på Oppdater.

Slik sletter du en mappe

- Klikk på Slett i mapperaden i vinduet Håndter analyser, og bekreft deretter slettingen.

Slik fyller du ut en rapportmappe med rapporter

- Gjør ett av følgende:
 - Opprett rapporten, og lagre den deretter i mappen.
 - Kopier eller flytt en eksisterende lagret rapport fra én mappe til en annen.
- Hvis du vil ha flere opplysninger om kopiering og flytting av rapporter, se [Kopiere og flytte rapporter](#) (på side 770).

Sette opp brukersynlighet til delte rapportmapper

Som standard har alle brukerroller tilgang til hver delte mappe. Du kan overstyre denne standarden ved manuelt å knytte bestemte roller til enkeltmapper. Hvis du imidlertid knytter en rolle til en mappe manuelt i Oracle CRM On Demand, oppheves tilgangen for alle andre brukerroller (bortsett fra administratorrollen) til denne mappen. Du må fortsette å knytte til hver rolle manuelt som skal ha tilgang.

Hvis du knytter en rolle til en mappe med undermapper, knyttes rollen også til alle undermappene. Du kan endre dette ved å gå til undermappen og angi nødvendige endringer.

Administratorrollen har tilgang til alle mapper hele tiden. Dette betyr at administratorrollen ikke kan knyttes til en mappe manuelt eller fjernes fra en mappe. En hvilken som helst egendefinert rolle som opprettes ved å kopiere administratorrollen, arver denne samme tilgangen til alle mapper hele tiden, uavhengig av om rollen er knyttet til eller koblet fra mapper manuelt.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter innhold.

Slik setter du opp brukertilgang til en delt rapportmappe

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side i Oracle CRM On Demand (ikke Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering på hjemmesiden for administrasjon under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Delte egendefinerte analyser på siden Innholdshåndtering under Rapportmapper. På siden Liste over mapper vises alle undermapper for den overordnede mappen Delte egendefinerte analyser.

MERKNAD: Alle brukere har tilgang til rotmappen Delte egendefinerte analyser.

- 4 Velg en mappe som følger:
 - Hvis du vil definere synlighet for en mappe på toppnivå, klikker du på mappenavnet.
 - Hvis du vil definere synlighet for en undermappe, klikker du på koblingen Undermapper for den overordnede mappen til du kommer til ønsket mappe, og deretter klikker du på mappenavnet.
- 5 Slik gir du bestemte roller synlighet til mappen:
 - a Klikk på Legg til roller på siden Mappedetaljer.
 - b Klikk på oppslagsikonet ved siden av hvert felt for å knytte sammen brukerroller.
 - c Klikk på Lagre.
- 6 Slik fjerner du en rolle som tidligere er gitt synlighet til mappen:
 - a Velg Fjern på postnivåmenyen for rollen på siden Mappedetaljer.
 - b Bekreft at du vil fjerne rollen fra mappen.
- 7 Hvis du vil oppheve tilgangen til en rapportmappe for en brukerrolle, klikker du på Fjern.
- 8 Klikk på Lagre.

TIPS: Når du angir synlighet for en undermappe, kan du klikke på mappenavnet i feltet Overordnet mappe for å gå tilbake til siden Mappedetaljer for den overordnede mappen.

Dele private rapporter

Det er bare Oracle CRM On Demand-øktbrukeren som har tilgang til brukerens mappe Mine analyser for private rapporter. Mappen Mine analyser inneholder rapporter som er opprettet av brukeren, og deretter lagret som private. Brukere som har rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan dele private rapporter med andre ved å lagre den i den delte mappen for hele selskapet.

Slik deler du en privat rapport

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.

- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Åpne analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Naviger til analysen i dialogboksen Åpne analyse, velg den og klikk på OK.
- 5 Klikk på Lagre på siden Bygg og vis analyse.
- 6 Velg en målmappe i dialogboksen Lagre analyse (for eksempel den delte mappen for hele selskapet) i mappen Delte mapper, og klikk på OK.

Om deling og skjuling av forhåndsbygde rapporter

Forhåndsbygde rapporter deles med alle selskapsbrukere.

Rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser styrer om delte forhåndsbygde analyser kan vises til brukere for bestemte roller. Hvis Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser er aktivert for en brukerrolle, vises alle delte forhåndsbygde analyser i fanen Rapporter. Hvis rettigheten ikke er aktivert for brukerrollen, er alle forhåndsbygde analyser skjulte.

Hvis du vil skjule bestemte delte forhåndsbygde rapporter og vise andre, deaktiverer du rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser. Dette skjuler alle delte forhåndsbygde rapporter. Hvis du deretter vil dele bestemte forhåndsbygde rapporter, går du til Oracle CRM On Demand Answers, åpner rapporten du vil dele, og lagrer den i en delt mappe under den delte mappen for hele selskapet. Konfigurer tilgangen til den delte mappen etter behov.

MERKNAD: Rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser bestemmer om du har tilgang til forhåndsbygde rapporter. Hvis rettigheten ikke er aktivert uansett hvor du prøver å få tilgang til rapporten fra, for eksempel fanen Rapporter, hjemmesiden, instrumentpanelet, Web-appleten eller fanen Web, vises ikke rapportene, og du får kanskje en feilmelding.

Se gjennom rapportdata

Rapportdata vises i lister, tabeller eller diagrammer. For mange rapporter kan du velge ulike kategorier for å omorganisere de samme dataene fra et annet perspektiv. Du kan for eksempel vise firmaene først gruppert etter område og deretter endre valget for å vise de samme dataene gruppert etter bransje.

Nullverdier vises som tomme felt i lister og tabeller, unntatt i følgende felt:

- ID-felt, for eksempel ID for firma, Kontaktperson-ID og så videre, der de vises som negative tall.
- Navnefelt for posttype, for eksempel Firmanavn, Fullt navn på kontaktperson, Navn på egendefinert objekt 1 og så videre, der de vises som *Uspesifisert*.

Når det gjelder diagrammer, kan du også drille ned på hvert segment for å vise postene som utgjør dette segmentet.

Mange diagramrapporter inneholder også en tabell med datamålinger til støtte, slik at du kan sammenligne relative og absolutte tall.

Slik endrer du perspektivet på rapporten

- Velg en annen kategori fra rullegardinlisten for å omorganisere de samme dataene fra et annet perspektiv.

Slik viser du postene som utgjør et segment av diagrammet

- Klikk på et segment i sektordiagrammet eller stolpediagrammet.

Det vises en liste over de underliggende salgsmulighetene, firmaene eller serviceforespørslene som bidrar til segmentet.

Skrive ut rapporter

Du kan skrive ut en rapport fra hjemmesiden for rapporter. Hvis rollen din omfatter Håndter egendefinerte rapporter, kan du også skrive ut fra Oracle CRM On Demand Answers.

TIPS: Utseendet til en rapport blir best hvis du skriver ut i liggende modus.

Slik skriver du ut en rapport fra hjemmesiden for rapporter

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen for rapporten du vil skrive ut, på hjemmesiden for rapporter.
 - Hvis du vil skrive ut en forhåndsbygd rapport, klikker du på koblingen for rapporten på hjemmesiden for rapporter.
 - Hvis du vil skrive ut en egendefinert rapport, driller du ned i mappen Mine analyser eller mappen Delte analyser, og klikker på koblingen for den egendefinerte rapporten.
- 3 Rull til bunnen av rapportsidene, klikk på Utskriftsvennlig og velg HTML eller PDF, avhengig av hvilket format du ønsker.
Rapporten åpnes i et eget vindu.
- 4 Velg Fil og deretter Skriv ut på nettlesermenyen i rapportvinduet.
- 5 Velg dine preferanser i utskriftsvinduet, og skriv ut rapporten.
- 6 Lukk rapportvinduet.

Slik skriver du ut en rapport fra Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Åpne analyse på Oracle CRM On Demand Answers-siden.

- 4 Finn og velg analysen du vil skrive ut, i dialogboksen Åpne analyse, og klikk deretter på OK.
- 5 Klikk på Forhåndsvis analyse på tittellinjen på siden Bygg og vis analyse.
- 6 Rull til bunnen av rapporten, klikk på Utskriftsvennlig og velg HTML eller PDF.
Rapporten åpnes i et eget vindu.
- 7 Velg Fil og deretter Skriv ut på nettlesermenyen i rapportvinduet.
- 8 Velg dine preferanser i utskriftsvinduet, og skriv ut rapporten.
- 9 Lukk rapportvinduet.

Kjøre rapporter

Selv om du kan vise rapporter på ulike sider i applikasjonen, er hjemmesiden for rapporter ett punkt som gir tilgang til alle forhåndsbygde rapporter og felles egendefinerte rapporter.

Slik kjører du en rapport

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.

Rapportene grupperes under følgende kategorier på hjemmesiden for rapporter:

Kategori	Beskrivelse
Egendefinerte rapporter og analyser	Alle egendefinerte rapporter opprettes av brukere i selskapet. Rapporter som frigis til noen eller alle ansatte, er Delte egendefinerte analyser, mens private rapporter er Mine analyser. Det er bare brukere med roller som omfatter rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, som kan opprette egendefinerte rapporter ved hjelp av koblingen Utform analyser.
Hurtiglister	Rapporter som brukes til standard listerapportering i stedet for interaktiv eller grafisk analyse.
Analyse av forventede ordrer	Rapporter du kan bruke i evalueringen av selskapets salgs- og teameffektivitet.
Salgseffektivitet	Rapporter du kan bruke i evalueringen av selskapets historiske og gjeldende trender og resultat for forventede ordrer.
Kunder	Rapporter du kan bruke i evalueringen av kvalitet og demografier når det gjelder firmaer og kontaktpersoner.
Service	Rapporter for evaluering av effektiviteten til serviceorganisasjonen.

Kategori	Beskrivelse
Kommunikasjon	Rapporter du kan bruke i evalueringen av statistikker for bruken av Oracle Contact On Demand, basert på hver arbeidsgruppe og hvert prosjekt. Området Kommunikasjon vises hvis rollen din har rettigheten for å vise dette instrumentpanelet.
Markedsføringseffektivitet	Rapporter du kan bruke i evalueringen av effektiviteten til kampanjeaktiviteter og aktiviteter i administrasjonen av kundeemner.

- 2 Klikk på koblingen for den forhåndsbygde rapporten du vil kjøre, på hjemmesiden for rapporter, eller drill ned i en mappe for å klikke på koblingen til en egendefinert rapport du vil kjøre.

Rapportopplysningene vises på siden Rapporter.

- 3 Avhengig av den bestemte rapporten kan det hende at du kan gjøre følgende på siden Rapporter:

- Velg andre alternativer fra rullegardinlistene hvis du vil vise dataene fra et annet perspektiv.
- Plasser pekeren over et segment hvis du vil vise eksakte summer for segmentet i et diagram.
- Klikk på et segment hvis du vil vise postene som hører til segmentet. Listen for poster vises med de bestemte dataene.
- Velg et alternativ fra rullegardinlisten Rapporteringsnivå hvis du vil filtrere på et rapporteringsnivå:

Rapporteringsnivå	Beskrivelse
(Alle valg)	En rapport som kjører på data som eies av en bruker som øktbrukeren har synlighet til i Oracle CRM On Demand Answers.
0	Rapport som kjører på data som bare eies av øktbrukeren.
1	Rapport som kjører på data som eies av brukere ett nivå lavere enn øktbrukeren i organisasjonshierarkiet og alle nivåer over det valgte nivået.
2	Rapport som kjører på data som eies av brukere to nivåer lavere enn øktbrukeren i organisasjonshierarkiet og alle nivåer over det valgte nivået.

- Hvis du vil laste ned rapporten, går du til bunnen av rapportsidene, klikker på Last ned, angir ønsket valg og følger deretter instruksjonene på skjermen for å laste ned rapporten.
- Hvis du vil oppdatere rapporten med gjeldende sanntidsdata (som er tilgjengelige for de fleste, men ikke alle, rapporter), klikker du på knappen Oppdater nederst på siden.
- Hvis du vil skrive ut rapporten, klikker du på koblingen Utskriftsvennlig nederst på siden.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Rapporter](#) (på side 735)

- [Se gjennom rapportdata](#) (på side 764)

Laste ned rapporter

Du kan laste ned en rapport fra hjemmesiden for rapporter. Hvis rollen din omfatter Håndter egendefinerte rapporter, kan du også laste ned fra Oracle CRM On Demand Answers.

Slik laster du ned en rapport fra hjemmesiden for rapporter

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på koblingen for rapporten du vil laste ned, på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Rull til bunnen av rapportsidene, klikk på koblingen Last ned, og velg ett av følgende alternativer fra rullegardinlisten:
 - Last ned til Microsoft Excel (for Excel 2002 eller senere)
 - Last ned til Excel 2000

MERKNAD: Det er ikke støtte for nedlasting av diagrammer til Excel 2000. Du kan bare laste ned data.

 - Last ned data (.csv)
 - Last ned data (.txt)
 - Last ned Web-side (MHTML)
- 4 Følg instruksjonene på skjermen for å laste ned rapporten.
- 5 Klikk på Tilbake til hjemmeside for rapporter for å gå tilbake til hjemmesiden for rapporter.

Slik laster du ned en rapport fra Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på Utform analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
Oracle CRM On Demand Answers vises på en egen side, uavhengig av de andre Oracle CRM On Demand-sidene.
- 3 Klikk på Åpne analyse under Åpne eksisterende analyse.
- 4 Finn og velg analysen du vil laste ned, i dialogboksen Åpne analyse, og klikk deretter på OK.
- 5 Klikk på Forhåndsvis analyse på tittellinjen på siden Bygg og vis analyse.
- 6 Rull til bunnen av rapporten, klikk på koblingen Last ned, og velg ett av følgende alternativer:

- Last ned til Microsoft Excel (for Excel 2002 eller senere)
- Last ned til Excel (2000)
- Last ned data (.csv)
- Last ned data (.txt)
- Last ned Web-side (MHTML)

- 7 Følg instruksjonene på skjermen for å laste ned rapporten.
- 8 Klikk på Lukk vindu øverst til høyre i rapporten for å gå tilbake til siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Klikk på Lukk vindu på siden Oracle CRM On Demand Answers for å gå tilbake til hjemmesiden for rapporter.

Importere den nedlastede rapporten

Velg Fil og deretter Åpne i Excel for å importere den nedlastede rapporten. Hvis dataene vises i én kolonne, merker du denne kolonnen og velger Data og deretter Tekst til kolonner. I enkelte versjoner av Excel kan du også dobbeltklikke på ikonet for den nedlastede filen i Windows Utforsker for å importere den nedlastede rapporten. Hvis du vil ha flere opplysninger om kompatibilitet med din versjon av Excel, kan du kontakte det interne IT-supportteamet.

Slette rapporter

Du kan slette rapporter du har opprettet. Du kan ikke slette rapporter som andre brukere har opprettet.

Slik sletter du rapporter du har opprettet

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på Utform analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på knappen Håndter analyser under Håndter analyser på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Velg mappen som inneholder rapporten, i vinduet Håndter analyser.
- 5 Klikk på Slett i rapportraden, og bekreft deretter slettingen ved å velge Ja.
- 6 Klikk på Komme i gang øverst på siden for å gå tilbake til siden Komme i gang med svar.

Gi nytt navn til rapporter

Du kan gi nytt navn til rapporter du har opprettet. Du kan bare gi nytt navn til rapporter du har opprettet, og ikke til rapporter andre brukere har opprettet.

Slik gir du nytt navn til rapporter du har opprettet

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på Utform analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på knappen Håndter analyser under Håndter analyser på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Velg mappen som inneholder rapporten du vil gi nytt navn, i vinduet Håndter analyser.
- 5 Klikk på Gi nytt navn i rapportraden.
- 6 Oppdater feltet Navn.
- 7 Oppdater om nødvendig feltet Beskrivelse (opptil 2 000 tegn).
Hvis rapporten er offentlig, vises teksten for feltene Navn og Beskrivelse nøyaktig som angitt på den ansattes hjemmeside for rapporter.
- 8 Klikk på Oppdater.
- 9 Klikk på Komme i gang øverst på siden for å gå tilbake til siden Komme i gang med svar.

Kopiere og flytte rapporter

Du kan kopiere en rapport fra én mappe til en annen på to måter:

- Ved å åpne rapporten på siden Bygg og vis analyse i Oracle CRM On Demand Answers og deretter lagre rapporten i en annen mappe.

MERKNAD: Bruk denne metoden når du vil kopiere en rapport fra Min mappe til en delt mappe.

- Ved å bruke funksjonen for kopiering/flytting i vinduet Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

MERKNAD: Ikke bruk denne metoden til å kopiere en rapport fra Min mappe til en delt mappe.

Du kan også bruke funksjonen for kopiering/flytting i vinduet Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers til å flytte en rapport fra én mappe til en annen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kopierer en rapport fra Min mappe til en delt mappe.

Slik kopierer du en rapport fra Min mappe til en delt mappe

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Åpne analyse i Oracle CRM On Demand Answers.

- 4 Naviger til rapporten du vil dele, i dialogboksen Åpne analyse, velg den og klikk på OK.
- 5 Klikk på Lagre på siden Bygg og vis analyse.
- 6 Naviger til mappen du vil kopiere eller flytte rapporten til, i dialogboksen Lagre analyse.
- 7 Klikk på OK.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kopierer eller flytter en rapport fra én mappe til en annen.

Slik kopierer eller flytter du en rapport fra én mappe til en annen via vinduet Håndter analyser

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klikk på Kopier/flytt i mapperaden i vinduet Håndter analyser.
- 5 Velg mappen du vil kopiere eller flytte rapporten til, i rapportkatalogen.
- 6 Klikk på Kopier eller Flytt.

Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter)

MERKNAD: Hvis du vil opprette egendefinerte rapporter, må brukerrollen din omfatte rettigheten Håndter egendefinerte rapporter eller Håndter personlige rapporter.

Siden Komme i gang med Answers har koblinger for følgende handlinger:

- **Åpne eksisterende analyse.** Klikk på denne koblingen hvis du vil åpne en eksisterende analyse som er lagret i den private mappen eller den delte mappen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere rapporter](#) (på side 760).
- **Håndter analyser.** Klikk på denne koblingen hvis du vil slette eller gi nytt navn til en eksisterende analyse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere rapporter](#) (på side 760).
- **Opprett ny analyse.** Dette området inneholder koblinger til emneområder som danner grunnlaget for en egendefinert rapport.

Opprette en ny analyse (egendefinert rapport)

Området Opprett ny analyse har to oversikter over emneområder som du kan bruke i rapporten: emneområder for analyse og emneområder for rapportering. De fleste rapporter bruker data fra ett emneområde. Du kan opprette en rapport ved hjelp av data fra to emneområder, men dette er en avansert oppgave.

Hvert emneområde inneholder datafelt (organisert i to dimensjoner) og de relaterte målingene.

Emneområdene for analyse bruker data som kompiles hver natt. Disse emneområdene har vanligvis historiske data eller trenddata, eller de inneholder mer sammensatte beregninger enn de som finnes i emneområder for rapporter. Dato og klokkeslett for siste oppdatering vises nederst på siden i rapporter som er laget på basis av emneområder for analyse. Hvis dette er første gang du logger på, vises ikke data fra historiske analyser i løpet av de første 24 timene.

Emneområdene for rapportering gir sanntidsanalyser. Dataene i disse rapportene kan bli endret i løpet av arbeidsdagen. Rapporter som er laget på basis av emneområder for rapportering, inneholder knappen Oppdater, slik at du kan oppdatere dem i sanntid. Hvis du vil ha flere opplysninger om emneområder, se [Om emneområder i rapporter](#) (på side 776).

Før du begynner. Gjør følgende:

- Kontroller at dataene du vil inkludere, ikke allerede er tilgjengelige i en forhåndsbygd rapport.
- Gjør deg kjent med begrensningene som gjelder for rapporter og posttyper for rapportering. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om begrensninger i rapporter](#) (på side 773).
- Se gjennom opplysningene om egendefinerte rapporter. Hvis du har lagt til nye felt, kan du bruke disse egendefinerte feltene i en rapport. Hvis du har endret visningsnavnene for felt, brukes de nye visningsnavnene i rapportene. Hvis du gir nytt navn til posttyper, for eksempel Firmaer, blir imidlertid ikke de nye navnene gjenspeilet i rapporten.

MERKNAD: Hvis du valgte alternativet for å legge til nye plukklisterverdier ved import av data, kan det hende at det tar 24 timer før disse nye plukklisterverdiene vises i rapportene. Derfor kan det hende at du ikke kan bruke de nye plukklisterverdiene som filtre.

Du kan opprette en egendefinert rapport ved å klikke på et av emneområdene for analyse eller rapportering. Deretter blir du veiledet gjennom fremgangsmåten for å konfigurere den egendefinerte rapporten og utføre en dynamisk analyse. Denne fremgangsmåten består av disse generelle trinnene:

1 [Trinn 1: definere kriterier](#) (på side 925)

Opprett kolonner og filtre. Legg til filtre for å bestemme hvilke data som skal inkluderes (valgfritt, men anbefalt). Du bruker filtre til å begrense dataene som vises, slik at du reduserer størrelsen på datasettet og unngår problemer med ytelsen.

2 [Trinn 2: opprette oppsett](#) (på side 954)

Legg diagrammer og tabeller (valgfritt) hvis du vil inkludere grafiske eller alternative representasjoner av data.

3 [Trinn 3: definere ledetekster \(valgfritt\)](#) (på side 1003)

Legg til ledetekster som brukere kan bruke til å angi filterverdier når de kjører rapporten.

4 [Trinn 4: se gjennom rapporter](#) (på side 1008)

Vis rapportresultatene før du lagrer den.

Slik begynner du å opprette en egendefinert rapport

- 1** Klikk på fanen Rapporter øverst på siden.

- 2 Klikk på koblingen Utform analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.

Oracle CRM On Demand Answers vises på en egen side, uavhengig av de andre Oracle CRM On Demand-sidene.

- 3 Klikk på et emneområde for analyse eller et emneområde for rapportering.

Om begrensninger i rapporter

Begrensningene for rapporter vises i områdene nedenfor.

Rapportering av egendefinerte objekter

Oracle CRM On Demand Answers har omfattende støtte for rapportering av egendefinerte objekter. Du kan rapportere om Egendefinert objekt 1, 2 og 3 og de tilhørende mange-til-mange-relasjonene med firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter og serviceforespørsler via spesielt dedikerte emneområder. Bruk emneområdet Avanserte egendefinerte objekter til å rapportere om relasjonen mellom Egendefinert objekt 4–15 og andre forhåndsbygde objekter, inkludert Egendefinert objekt 1, 2 og 3. Rapportering av egendefinerte objekter støttes for øyeblikket bare i emneområder i sanntid. Det er ikke tilgjengelig i historiske emneområder.

Grenser for beskrivelsestekst

Feltene for beskrivelsestekst begrenser hvor mye tekst som kan skrives ut i en rapport:

- Hvis tegnsettet bruker enkeltbyttetegn, vises de første 2 000 tegnene hvis den totale bytestørrelsen er under 4 000.
- Hvis tegnsettet bruker flerbyttetegn, vises de første 1 000 tegnene hvis den totale bytestørrelsen er over 2 000.

Maksimalt antall rader

Det maksimale antallet poster kan vises på følgende måte:

- **Tabellvisning.** I denne visningen er det maksimale antallet poster som kan vises, 10 000. Dette tallet er også det maksimale antallet rader som kan lastes ned. Men det er støtte for opptil 65 000 rader ved nedlasting av CSV-filer eller tekstfiler.
- **Pivottabellvisning.** I denne visningen er det maksimale antallet poster som kan vises, 20 000, og det maksimale antallet utfylte celler (rader multiplisert med kolonner) er 200 000. Utelatte og skjulte kolonner vurderes ikke i denne grensen.
- **Rullegardinlister.** Det maksimale antallet verdier som kan vises i rullegardinlister, er 1 000. Dette antallet inkluderer rullegardinlistene i filterbetingelser samt rapport- og instrumentpanelledetekster.

Tidsgrense for spørringskjøring

Oracle CRM On Demand Answers gir optimal ytelse for spørringer og rapporter, mens ytelsen til Oracle CRM On Demand balanseres. For å begrense den negative effekten av langvarige spørringer eller ukontrollerte spørringer på den generelle ytelsen i Oracle CRM On Demand Answers, er det fastsatt en tidsgrense for både sanntidsrapporter og historiske rapporter. Det genereres en tidsavbruddsfeilmelding for spørringer som overskrider tidsgrensen. Hvis du vil ha opplysninger om bestemte tidsavbruddsgrenser som gjelder for denne utgaven av Oracle CRM On Demand, kan du ta kontakt med Kundebehandling. Maksimal spørringstid i alle utgaver kan ikke overskride 10 minutter for emneområder for rapportering (sanntid) og 180 minutter for analyseemneområder (historisk). Hvis du vil ha opplysninger om optimalisering av spørringskjøringstiden, se [Om rapportytelse](#) (på side 1051) og [Optimalisere ytelsen](#) (på side 1052).

Plukklister for flervalg

Plukklister for flervalg støttes ikke i emneområder for rapportering i sanntid. De støttes i historiske emneområder for følgende emneområder:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Forhandler
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

Ledetekst for kolonnefilter i kombinerte analyser

Ledetekster for kolonnefilter gir generell filtrering av en kolonne i en forespørsel. Denne ledeteksten for kolonnefilter er imidlertid ikke tilgjengelig i forespørsler for kombinert analyse.

Boksynlighet

Når du velger en bok fra bokutvelgeren i et historisk emneområde, viser den postene både fra boken og underbøker. Det er ikke mulig å utelate poster fra underbøker i historiske emneområder. I emneområder for rapportering i sanntid vises bare poster som er knyttet til den gjeldende boken, og ikke postene som er knyttet til de underordnede bøkene.

Valutakurser

Hvis selskapet har flere aktive valutaer, må selskapsadministratoren definere valutakurser for hver valuta. Endringer i valutakurser vises i rapporter etter oppdateringen av analysedata om natten. En enkelt valutakurs fastsettes for hver måned, og alle transaksjoner i denne måneden bruker kursen.

Enkelte posttyper har flere datofelt. Bare ett datofelt brukes til å fastsette månedens valutakurs. For omregninger for aktivavalutaer fastsetter feltet Innkjøpsdato hvilken måned som skal brukes. For en salgsmulighet brukes lukningsdatoen for salgsmulighet som er nærmeste gyldig dato for valutakursen.

Lokaliseringsinnstillinger

Hvis du endrer standardspråket, vises rapporteringselementene på det nye språket. Dataene i rapporter eller på instrumentpaneler er imidlertid avhengige av selskapets standardspråk, uavhengig av hvilket språk du velger.

Datostøtte

Oracle CRM On Demand Answers støtter datoanalyse av mål via datodimensjonen for 20 år (2000 til 2020) for selskaper som bruker modellen Regnskapskvartal, Standard eller Regnskapskalender. For selskaper som bruker egendefinert regnskapskalender, kan Oracle CRM On Demand Answers støtte datoanalyse av mål for årene som er definert i Oracle CRM On Demand. Hvis en post opprettes utenfor denne perioden, kan du fortsatt vise den, så lenge den ikke analyseres via datodimensjonen.

Datodimensjoner er satt opp forskjellig i analytiske (historiske) emneområder og i emneområder for rapportering (sanntid). Analytiske emneområder har bare én datodimensjon (standard eller kanonisk). Det kan finnes ett eller flere sett med målinger som bruker ulike datoer, og disse målingene kan rapporteres basert på en valgfri dato i det ønskede intervallet. Emneområder for rapportering har én eller flere datodimensjoner (rollespill) og bare ett sett med målinger, og disse målingene kan analyseres på grunnlag av ulike datodimensjoner.

Eksempel: Det analytiske emneområdet Historikk for salgsmulighet inneholder én datodimensjon (Lukkingsdato) og to sett med målinger. Standardsettet med målinger, Målinger for salgsmulighet, er basert på lukkingsdatoen, men det finnes også et annet sett med målinger, Målinger for salgsmulighet etter åpningsdato, som muliggjør analyse av salgsmuligheter etter en åpningsdato. Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheter inneholder imidlertid to datodimensjoner, Åpningsdato og Lukkingsdato, og ett sett med målinger (Målinger for salgsmulighet). Fordelen ved å bruke datodimensjonen i det analytiske emneområdet er at den muliggjør analyse av ulike relaterte målinger for hele perioden med en valgfri dato innenfor det ønskede intervallet i én rapport.

Tabellen nedenfor inneholder et sammendrag av oppsettet av datodimensjonene mellom emneområder for analyse og rapportering.

Egenskap	Emneområder for analyse	Emneområder for rapportering
Datodimensjoner	Én	Én eller flere
Sett med målinger	Én eller flere	Én

Tidsstøtte

Datoer og tidspunkt i rapporter vises i selskapets tidssone, slik at alle som bruker en rapport, kan vise konsekvente data. Det er mulig å vise datoer og tidspunkt i brukerens tidssone (gjelder bare emneområder for rapportering) hvis administratoren i selskapet har aktivert støtte for tidssone for bruker for feltet Emneområder for rapportering, og hvis dette feltet er valgt i profilen til brukeren. Hvis denne innstillingen endres, påvirkes bare rapporter som du viser, ikke rapporter som andre brukere viser. Når du deler rapporter, kan dato- og klokkeslettsformatet som du ser, være ulikt fra det som andre brukere ser.

Brukerkvoter

Brukerkvoter er tilgjengelige for rapportering i følgende emneområder: Aktiviteter, Aktivitetshistorikk, Salgsmuligheter, Historikk for salgsmuligheter, Salgsmuligheter og produkter og Historikk for salgsmuligheter og produkter. Du må kjenne til følgende ved rapportering av brukerkvoter:

- Brukerkvoter er knyttet til definisjonene dine for regnskapskalendere. Hvis regnskapskalenderåret bruker 12 perioder som starter med hver 1. juli, gjør brukerkvotene det samme. Brukerkvoteåret i rapporter blir bestemt av den siste perioden i regnskapsåret. Hvis for eksempel regnskapsåret slutter med 30. juni 2011, er brukerkvoteåret 2011 fra 1. juli 2010 til 30. juni 2011.
- Hvis selskapet endrer definisjonen av regnskapskalenderen, må du slette brukerkvoter og opprette dem på nytt hvis kvartalsvis og årlig opprulling av kvoteverdier for brukere må samsvare med brukerkvotene for Oracle Contact On Demand og Oracle CRM On Demand Answers. Brukerkvoterelasjonen i regnskapsåret i Oracle CRM On Demand Answers er imidlertid fortsatt basert på året den siste perioden i regnskapsåret avsluttes i.
- Brukerkvoter defineres for kvotenavnet (måned eller høyere) og brukeren. De defineres ikke på salgsmulighetsnivået. Hvis du prøver å rapportere kvotemålinger og salgsmulighetsmålinger med dimensjonsfeltet for salgsmulighet, kan du få ODBC-feil. Du kan også få ODBC-feil når brukerkvoten er rapportert på et nivå for dimensjonsobjektet som er lavere enn det definerte eller tilgjengelige nivået. Brukerkvoter defineres for eksempel på månedsnivået. Hvis du prøver å rapportere på datonivået, kan du få en ODBC-feil.
- Brukerkvotemålinger genereres alltid med Ledersynlighet, uavhengig av brukerens synlighet. Det er derfor ikke mulig for brukere som ikke er selskapsadministratorer, å rapportere brukerkvoter sammen med salgsmulighetsmålinger når synligheten er satt til Teamsynlighet.
- Du kan få ODBC-feil hvis du rapporterer brukerkvotemålinger med en dimensjon som ikke er kompatibel. Brukerkvotemålinger defineres for eksempel ikke i salgsmulighetsdimensjonen i emneområdet Historikk for salgsmulighet, og du kan derfor få ODBC-feil hvis du prøver å rapportere brukerkvote- og salgsmulighetsmålinger sammen med dimensjonsfeltene for salgsmulighet.
- Hvis du definerer mer enn én kvote for et gitt år, er brukerkvoteverdiene som vises i rapporter, en aggregering av alle kvotetyper for året. Du må bruke funksjonen for filtrering etter måling hvis du vil at rapporten skal vise brukerkvoteverdier for utvalgte kvotetyper for året. Hvis Servicekvote og Lisenskvote for eksempel er to kvotetyper for regnskapsåret 2009 og du bare vil at Servicekvote skal vises i rapporter ved rapportering av salgsmulighetsinntekt, bruker du følgende formel for filtreringsmåling i kolonnen med brukerkvoteverdien:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Servicekvote'))
```

Om emneområder i rapporter

Siden Komme i gang med svar inneholder to kategorier med emneområder: analyse og rapportering. Emneområdene i kategorien Analyse genererer rapporter som er historiske, og som viser trendanalyser basert på data som oppdateres hver natt. Emneområdene i kategorien Rapportering gir dataanalyser og sanntidsopplysninger helt opptil siste sekund.

Emneområder representerer opplysninger som gjelder et bestemt område i forretningsdriften, eller rapporterings- og analysebehovene for en bestemt målgruppe. Navnene på emneområdene tilsvarer typen opplysninger de inneholder, for eksempel dimensjonsobjekter (posttyper) og faktamålinger, som

forretningsbrukerne vil analysere. Navnene på emneområdene organiserer og kategoriserer disse opplysningene i ulike mapper.

Emneområder for analyse

Koblingene nedenfor inneholder detaljerte opplysninger om hvert emneområde, inkludert forretningsformålet, forbindelsestypen (en-til-en, en-til-mange, mange-til-mange og så videre) og en oversikt over de tilgjengelige dimensjonene og målingene.

- [Firmaadresser](#) (se "[Emneområde for analyse av adresser til firmaer](#)" på side 783)
- [Historikk for firmaer og konkurrenter](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for firmaer og konkurrenter](#)" på side 784)
- [Historikk for firmaer og partnere](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for firmaer og partnere](#)" på side 786)
- [Historikk for firmaer og beslektede firmaer](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for firmaer og beslektede firmaer](#)" på side 789)
- [Historikk for kontaktpersoner for firmaer](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner for firmaer](#)" på side 792)
- [Firmahistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av firmahistorikk](#)" på side 792)
- [Historikk for firmateam](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for firmateam](#)" på side 795)
- [Aktivitetshistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av aktivitetshistorikk](#)" på side 795)
- [Aktivahistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av aktivahistorikk](#)" på side 798)
- [Historikk for ringeaktivitet](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for ringeaktivitet](#)" på side 799)
- [Kampanjehistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av kampanjehistorikk](#)" på side 801)
- [Historikk for kampanjesvar](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kampanjesvar](#)" på side 803)
- [Adresser til kontaktpersoner](#) (se "[Emneområde for analyse av adresser til kontaktpersoner](#)" på side 804)
- [Historikk for kontaktpersoner](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner](#)" på side 805)
- [Historikk for kontaktpersoninteresser](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser](#)" på side 806)
- [Historikk for kontaktpersoninntekt](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninntekt](#)" på side 807)
- [Historikk for kontaktpersonteam](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersonteam](#)" på side 808)
- [Historikk for avtaleregistrering](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for avtaleregistrering](#)" på side 809) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historikk for produktinntekt for avtaleregistrering](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for avtaleregistrering](#)" på side 811) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Forhandlerhistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av forhandlerhistorikk](#)" på side 813) (Bare Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

- [Historikk for husholdning](#) (se "[Emneområde for analyse av husholdningshistorikk](#)" på side 814) (Bare Oracle On Demand Financial Services Edition)
- [Kundeemnehistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av kundeemnehistorikk](#)" på side 816)
- [Historikk for MDF-forespørsler](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for MDF-forespørsler](#)" på side 818) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historikk for MedEd-hendelser](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for MedEd-hendelser](#)" på side 820) (Bare Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historikk for salgsmuligheter og konkurrenter](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og konkurrenter](#)" på side 821)
- [Historikk for salgsmuligheter og partnere](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og partnere](#)" på side 824)
- [Historikk for salgsmuligheter](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter](#)" på side 826)
- [Historikk for produktinntekt for salgsmulighet](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for salgsmulighet](#)" på side 828)
- [Partnerhistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av partnerhistorikk](#)" på side 829) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historikk for forventede ordrer](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for forventede ordrer](#)" på side 831)
- [Porteføljehistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av porteføljehistorikk](#)" på side 833) (Bare Oracle On Demand Financial Services Edition)
- [Produkthistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av produkthistorikk](#)" på side 834)
- [Historikk for salgsfaser](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for salgsfase](#)" på side 836)
- [Historikk for serviceforespørsler](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for serviceforespørsler](#)" på side 837)
- [Historikk for produkt for spesialprising](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for produkt for spesialprising](#)" på side 838)
- [Brukssporingsanalyse](#) (se "[Emneområde for analyse av brukssporing](#)" på side 841)

Emneområder for rapportering

Koblingene nedenfor inneholder detaljerte opplysninger om hvert emneområde, inkludert forretningsformålet, forbindelsestypen (en-til-en, en-til-mange, mange-til-mange og så videre) og en oversikt over de tilgjengelige dimensjonene og målingene.

- [Firmainntekter](#) (se "[Emneområde for rapportering for firmainntekter](#)" på side 846)
- [Firmaer](#) (se "[Emneområde for firmarapportering](#)" på side 847)
- [Firmaer og konkurrenter](#) (se "[Emneområde for rapportering av firmaer og konkurrenter](#)" på side 850)
- [Firmaer og partnere](#) (se "[Emneområde for rapportering av firmaer og partnere](#)" på side 852)
- [Firmaer og beslektede firmaer](#) (se "[Emneområde for rapportering av firmaer og beslektede firmaer](#)" på side 855)

- [Aktiviteter](#) (se "Emneområde for aktivitetsrapportering" på side 857)
- [Avanserte egendefinerte objekter](#) (se "Emneområde for rapportering av avanserte egendefinerte objekter" på side 859)
- [Vurdering](#) (se "Emneområde for rapportering for vurderinger" på side 871)
- [Aktiva](#) (se "Emneområde for aktivarapportering" på side 875)
- [Forretningsplanlegging](#) (se "Emneområde for rapportering av forretningsplanlegging" på side 876)
- [Kampanjer](#) (se "Emneområde for kampanjerapportering" på side 879)
- [Forbindelser for kontaktperson](#) (se "Emneområde for rapportering av kontaktpersonforbindelser" på side 881)
- [Kontaktpersoner](#) (se "Emneområde for kontaktpersonrapportering" på side 882)
- [Egendefinert objekt 1 og firmaer](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer" på side 883)
- [Egendefinert objekt 1 og kontaktpersoner](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner" på side 885)
- [Egendefinert objekt 1 og salgsmuligheter](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter" på side 887)
- [Egendefinert objekt 1 og serviceforespørsler](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler" på side 889)
- [Egendefinert objekt 1](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter" på side 891)
- [Egendefinert objekt 2 og firmaer](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer" på side 883)
- [Egendefinert objekt 2 og kontaktpersoner](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner" på side 885)
- [Egendefinert objekt 2 og salgsmuligheter](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter" på side 887)
- [Egendefinert objekt 2 og serviceforespørsler](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler" på side 889)
- [Egendefinert objekt 2](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter" på side 891)
- [Egendefinert objekt 3 og firmaer](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer" på side 883)
- [Egendefinert objekt 3 og kontaktpersoner](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner" på side 885)
- [Egendefinert objekt 3 og salgsmuligheter](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter" på side 887)
- [Egendefinert objekt 3 og serviceforespørsler](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler" på side 889)
- [Egendefinert objekt 3](#) (se "Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter" på side 891)
- [Prognoser](#) (se "Emneområde for prognoserapportering" på side 893)

- [Husholdninger](#) (se "[Emneområde for rapportering for husholdninger](#)" på side 898) (Bare Oracle On Demand Financial Services Edition)
- [Kundeemner](#) (se "[Emneområde for kundeemnerrapportering](#)" på side 901)
- [Emneområde for salgsmuligheter](#) (se "[Emneområde for rapportering for salgsmuligheter](#)" på side 903)
- [Salgsmuligheter og konkurrenter](#) (se "[Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og konkurrenter](#)" på side 905)
- [Salgsmuligheter og partnere](#) (se "[Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og partnere](#)" på side 907)
- [Salgsmuligheter og produkter](#) (se "[Emneområde for rapportering for produktinntekter for salgsmulighet](#)" på side 910)
- [Team for salgsmulighet](#) (se "[Emneområde for rapportering for salgsmulighetsteam](#)" på side 911)
- [Partnere](#) (se "[Emneområde for partnerrapportering](#)" på side 912) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery](#) (se "[Emneområde for rapportering for Personalized Content Delivery](#)" på side 914) (Bare Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceforespørsler](#) (se "[Emneområde for rapportering for serviceforespørsler](#)" på side 918)
- [Delte aktiviteter](#) (se "[Emneområde for rapportering for delte aktiviteter](#)" på side 919)
- [Kjøretøy](#) (se "[Emneområde for rapportering for kjøretøy](#)" på side 920)

Tabellen nedenfor viser de fem typene emneområder som brukes i Oracle CRM On Demand.

Type emneområde	Beskrivelse
Enkel	<p>Dette emneområdet består av en enkelt faktatabell som inneholder alle målingene for den førende posttypen. Rapporten inneholder alltid et forståelig resultat. Med andre ord: Uansett hvilken kombinasjon av attributter og målinger du velger for rapporten, returnerer den alltid et resultat som gjenspeiler dataene i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Enkle emneområder passer når du vil rapportere om et enkelt sett med målinger. Du kan drille ned på detaljene i transaksjonsdata.</p>
Flere fakta	<p>Denne typen emneområde består av to eller flere faktatabeller på ulike dimensjonsnivåer. Faktatabellene er sammenføyd med samsvarte (delte) dimensjoner. Med Flere fakta kan du gjennomføre kombinerte faktaanalyser.</p> <p>Ikke alle dimensjoner har en relasjon med alle faktatabellene. Tabellen med kvotemålinger har for eksempel bare en relasjon med dimensjonene Eid av bruker, Kvote og Dato. Disse dimensjonene kalles også samsvarsdimensjoner i terminologien for dimensjonsmodellering. Hvis du i et emneområde med flere fakta velger attributter fra en dimensjon og en måling fra et faktum, uten at de har noen direkte relasjon til hverandre, vil ikke rapporten fungere som den skal. I enkelte tilfeller er målingsfeltet tomt, eller det vises en feilmelding i rapporten.</p> <p>Emneområder for flere fakta passer når du vil rapportere om flere, men</p>

Type emneområde	Beskrivelse
	relaterte, sett med målinger.
Sammendrag	<p>Denne typen emneområde består av en enkelt faktatabell med sammendrag. Du kan utføre sammendragsanalyse av målinger med en nøkkeldimensjon. Det kalles <i>sammendrag</i> fordi du får sammendragsopplysninger for en bestemt dimensjon eller posttype i Oracle CRM On Demand-analyse, for eksempel posttypen Firma. Fra dette emneområdet kan du få tak i alle målingene som er relatert til CRM-funksjoner, for eksempel målinger for salgsinntekt, serviceforespørsel, aktivitet og kundeemner.</p> <p>Emneområder for sammendrag passer når du vil ha et sammendrag av målinger, ved hjelp av en nøkkeldimensjon, men uten å analysere disse målingene med andre dimensjoner.</p>
Mange-til-mange (M:M)	<p>Denne typen emneområde representerer både mange-til-mange- og en-til-mange-relasjoner mellom to posttyper. Den inneholder en faktatabell, men kan også være et emneområde uten en faktatabell.</p> <p>En-til-mange-relasjonen mellom Egendefinert objekt 1 og Firma kan også rapporteres fra dette emneområdet. Hvis du vil rapportere om mange-til-en-relasjonen mellom Firma og Egendefinert objekt 1, bruker du imidlertid ikke dette emneområdet. Emneområdet Egendefinert objekt 1, som er et emneområde med enkel utforming, kan brukes til å rapportere om alle mange-til-en-relasjonene mellom alle standard posttyper og Egendefinert objekt 1.</p> <p>Emneområdene av typen mange-til-mange er de eneste du kan bruke til å rapportere om mange-til-mange- og en-til-mange-relasjonene mellom posttyper.</p>
Samlet	<p>Denne typen emneområde samler alle dimensjons- og målingsmappene i ett emneområde. Du kan opprette rapporter om alle posttyper og de tilknyttede posttypene, og det er dermed ikke bare én førende posttype i denne typen emneområde. Du kan rapportere om både en-til-mange- og mange-til-en-relasjoner mellom de nye egendefinerte objektene (Egendefinert objekt 4 – Egendefinert objekt 12) og andre posttyper, men ikke om mange-til-mange-relasjoner.</p> <p>Emneområdet Avanserte egendefinerte objekter er det eneste som tilhører denne typen emneområde. Det er også det eneste du kan bruke til å rapportere om relasjonen mellom Egendefinert objekt 4 – Egendefinert objekt 15 og andre standardobjekter, inkludert Egendefinert objekt 1, 2 og 3. Du kan rapportere om alle typer relasjoner med dette emneområdet, unntatt mange-til-mange-relasjonen.</p>

De første fire typene emneområder som er nevnt (Enkel, Flere fakta, Sammendrag og Mange-til-mange) er standardemneområder. Den femte typen emneområde er et føderert emneområde for nye egendefinerte objekter.

Standardemneområder

Standardemneområder er ment for å rapportere om relasjonen mellom standardposttyper, inkludert Egendefinert objekt 1, 2 og 3. Standardposttyper og Egendefinert objekt 1, 2 og 3 kan ha følgende relasjoner:

- En-til-mange
- Mange-til-én
- Mange-til-mange

Oracle CRM On Demand gir dedikerte emneområder som tillater rapportering av mange-til-én-relasjoner mellom en standardposttype og andre posttyper. Emneområdet for salgsmuligheter tillater for eksempel rapportering av relasjonen mellom en salgsmulighetsposttype og andre posttyper. Dedikerte emneområder tillater også rapportering av en mange-til-mange-relasjon mellom to posttyper. Emneområdet for historikk for salgsmuligheter og partnere tillater for eksempel rapportering av en mange-til-mange-relasjon mellom salgsmulighets- og partnerposttyper.

Emneområdet Samlet

Emneområdetypen Samlet tillater rapportering av Egendefinert objekt 4 til Egendefinert objekt 15 med andre standardobjekter, inkludert Egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet Avanserte egendefinerte objekter er et eksklusivt emneområde av denne typen, inkludert i denne utgaven, som forener rapportering av egendefinerte objekter og tilknyttede objekter i ett emneområde.

Denne virkemåten gir mer fullstendige funksjoner når det gjelder posttyper og relaterte posttyper. Konseptet med én førende posttype gjelder ikke lenger. Mangelen på en førende posttype betyr at du alltid må legge til en standardmåling i rapporten. Ettersom et føderert emneområde ikke har ett førende objekt, må rapporten alltid inneholde en måling for å kunne velge en relasjonsbane mellom objekter. I ikke-fødererte emneområder trenger du ikke å velge en måling fordi relasjonen allerede er definert i registeret ved hjelp av en implisitt faktamåling.

Emneområdet Avanserte egendefinerte objekter gir tilgang til alle de relaterte posttypemålingene. Fra dette emneområdet kan du bygge en sammendragsrapport for alle de relaterte målingene, inkludert alle posttypene i Oracle CRM On Demand.

Med emneområdet Avanserte egendefinerte objekter kan du bygge rapporter som viser en-til-mange- og mange-til-mange-relasjonene for alle posttyper. I utformingen for mange-til-mange må du bruke emneområdet Firma og Egendefinert objekt 1 for å rapportere om en-til-mange-relasjonen, og du må bruke emneområdet Egendefinert objekt 1 til å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom andre posttyper og Egendefinert objekt 1. Hvis du bruker emneområdet Avanserte egendefinerte objekter, får du tilgang til begge relasjonstypene. En mange-til-mange-rapport er imidlertid ikke tilgjengelig i dette emneområdet.

Tabellen nedenfor viser emneområdet for de nye egendefinerte objektene.

Navn på emneområde	Type emneområde
Emneområde for egendefinerte objekter	
Avanserte egendefinerte objekter	Avansert eller Samlet

Endre navn på posttyper i analyser

Oracle tilbyr endring av posttypenavn i analyser for alle standard posttyper. Selskapsadministratorer kan gi nytt navn til posttyper i Oracle CRM On Demand. Disse nye navnene gjenspeiles i analysedelen av Oracle CRM

On Demand. Posttypene med nytt navn vises med de nye navnene i emneområder, rapporter og instrumentpaneler. Hvis en selskapsadministrator for eksempel endrer firmaposttypenavnet til *Lege* i Oracle CRM On Demand, blir ordet *Firma* erstattet i alle svarene og emneområdene. Emneområdet *Firmaadresse* blir dermed *Legeadresse*. Emneområdet *Firmamålinger* blir *Legemålinger*, og så videre. Endring av posttypenavn støttes imidlertid ikke for navn på rapporter og instrumentpaneler.

Row_ID og objekt-ID

For hver posttype i et emneområde (for eksempel firma, aktivitet eller aktiva) er feltet Row_ID i databasen tilordnet til et felt med navnet ID for <objekt>, for eksempel ett av følgende: ID for firma, ID for kundeemne eller ID for serviceforespørsel.

Emneområde for analyse av adresser til firmaer

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og adresser. I andre emneområder er det mulig å rapportere om bare primæradressen for et firma. Dette emneområdet tillater imidlertid rapportering av alle adresser for et firma samt en adresse som deles av flere firmaer. Dette emneområdet har ingen målinger.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Adresse

Målinger

Ingen

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for firmaer og konkurrenter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer konkurrentdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Alle attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmakonkurrent
- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker

- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Potensiell inntekt
 - Potensiell inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)

- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: totalt antall dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Produkt, bokført inntekt (000)

Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for firmaer og partnere

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer partnerdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmapartner
- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner

- Antall avviste kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Produkt, bokført inntekt (000)

Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for firmaer og beslektede firmaer

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for beslektet firma, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle de beslektede firmaene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett beslektet firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Alle attributtene som definerer relasjonen med det beslektede firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker
- Beslektet firma
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde

- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Produkt, bokført inntekt (000)

Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner for firmaer

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og kontaktpersoner. Du kan bruke det til å rapportere om alle kontaktpersoner som er knyttet til et firma, eller en kontaktperson som deles av flere firmaer. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om firmaer som ikke er knyttet til noen kontaktperson, eller til å rapportere om kontaktpersoner som ikke er koblet til et firma. Dette emneområdet har ingen målinger.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson

Målinger

Ingen

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av firmahistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir en sammendragsvisning av viktige driftsmålinger for firmaene til et selskap. Firmaposttypen er posttypen du vil analysere. Du kan bruke firmaposttypen til å svare på spørsmål om firmaprestasjoner: Hvilke selskaper har flest serviceforespørsler? Hvilke selskaper har flest salgsmuligheter? I dette emneområdet kan du gruppere og opprullere disse målingene på alle nivåer etter firma, salgsdistrikt for firma og datodimensjoner. Hvis du vil foreta en dypere analyse som omfatter andre forretningsområder, må du bruke andre emneområder.

Forbindelsestype

Sammendrag

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Eid av bruker
- Dato
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).

- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Produkt, bokført inntekt (000)

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for firmateam

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og teambrukere. Ettersom det er mulig å knytte et firma til flere teammedlemmer i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å opprette en liste over alle teammedlemmer som er knyttet til et firma, eller alle firmaer der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om firmaer som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en konto. Dette emneområdet har ingen målinger.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Teammedlem

Målinger

Ingen

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av aktivitetshistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere et stort utvalg aktivitetsmålninger etter dimensjonene for aktivitet, firma, salgsmulighet, kundeemne, kampanje, kontaktperson, serviceforespørsel og dato. Ettersom dette emneområdet representerer hver enkelt aktivitetshendelse og hver samhandling i forbindelse med disse posttypene, er dette emneområdet på det lavest mulige nivået, noe som betyr at faktatabellen for aktiviteter som fastsetter emneområdet, kan være den største. Med dette emneområdet kan du rulle opp og analysere aktivitetsmålninger ved hjelp av det mest omfattende settet med dimensjoner. Emneområdet består av to eller flere faktatabeller, som tillater rapportering av brukerkvoter i tilknytning til aktivitetsmålninger.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Forhandler
- Kundeemne
- MedEd-hendelse
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Kvote
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivitetsmålninger
 - Egendefinerte målinger for aktivitet
 - Aktivitetsmålninger etter opprettelsesdato
 - Antall aktiviteter (opprettelsesdato)
 - Antall avtaler (opprettelsesdato)
 - Antall lukkede aktiviteter (opprettelsesdato)

- Antall åpne aktiviteter (opprettelsesdato)
- Antall oppgaver (opprettelsesdato)
- Aktivitetsmålinger etter andre datoer
 - Antall avtaler (sluttdato)
 - Antall avtaler (startdato)
 - Antall oppgaver (forfallsdato)
- Antall firmaer med aktiviteter
- Antall aktiviteter
- Antall tidsplanlagte avtaler
- Antall oppringinger
- Antall gjennomførte samtaler
- Antall lukkede aktiviteter
- Antall åpne aktiviteter
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Aktiverte felt for tidssone for bruker

Vanligvis viser alle tidspunkt som er inkludert i rapporter for analyseområder, selskapets tidssone, slik at tidsopplysningene blir konsekvente, uavhengig av hvem som genererer rapporten. Aktivitetsdimensjonen omfatter følgende felt:

- Sluttidspunkt
- Sluttidspunkt Tidssone for bruker
- Starttidspunkt
- Starttidspunkt Tidssone for bruker

Feltene Sluttidspunkt og Starttidspunkt rapporterer aktivitetstiden i selskapets tidssone. Feltene Sluttidspunkt Tidssone for bruker og Starttidspunkt Tidssone for bruker gir de samme opplysningene som standardfeltene, men i den lokale tidssonen til brukeren.

Emneområde for analyse av aktivahistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere aktivamålinger etter dimensjonene for firma, aktiva, produkt og bruker. Du kan spore aktiva og produkter som er solgt til en kunde eller et selskap. Dette emneområdet er et av de sjeldne emneområdene der synlighet til aktivaposter er basert på synligheten for de tilknyttede firmapostene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Dato
- Eid av bruker
- Produktkategori
- Produkt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivamålinger
 - Aktivamålinger etter innkjøpsdato
 - Antall aktiva
 - Innkjøpspris
 - Mengde
 - Gjennomsnittlig innkjøpspris
 - Gjennomsnittsmengde
 - Aktivamålinger etter skipningsdato
 - Antall aktiva

- Innkjøpspris
- Mengde
- Gjennomsnittlig innkjøpspris
- Gjennomsnittsmengde
- Antall aktiva
- Innkjøpspris
- Mengde
- Gjennomsnittlig innkjøpspris
- Gjennomsnittsmengde

Bruksnotater

Du kan analysere aktivamålingene etter dimensjonen Eid av bruker. Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for ringeaktivitet

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med emneområdet Historikk for ringeaktivitet kan salgssjefer og selgere analysere ringeaktivitetsdata etter firma, kontaktperson, aktivitet, eier, produkt, produktkategori og dato. I motsetning til emneområdet Aktivitetshistorikk er målingene i emneområdet Historikk for ringeaktivitet basert på Life Sciences-posttypene som er knyttet til aktiviteten, inkludert følgende: Detaljer om produktet, Leverte prøver og Leverte reklameartikler. Dette betyr at det ikke kan rapporteres om aktiviteter som ikke har poster for ett eller flere av disse tilknyttede underordnede posttypene, ved hjelp av dette emneområdet. Målingene i dette emneområdet inkluderer følgende:

- Antall besøk
- Antall besøk med leverte prøver
- Antall besøk med leverte reklameartikler

Du kan bruke dimensjonen for produktkategori til å lage et sammendrag av målinger for ringeaktivitet for ulike nivåer i et produkthierarki, for eksempel varemerke, delmarked og marked.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Ringeaktivitet
- Kampanje
- Salgsmulighet
- Produktkategori
- Produkt
- Eid av bruker
- Detaljer om produkter
- Leverte prøver

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for besøksaktivitet
 - Egendefinerte målinger for detaljer om produkter
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Egendefinerte målinger for leverte prøver
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
- Antall firmaer
- Detaljer om antall besøk etter produkt
- Detaljer om produkter for antall besøk
- Antall besøk
- Antall besøk med leverte reklameartikler
- Antall besøk med leverte prøver
- Antall kontaktpersoner

- Antall leverte reklameartikler
- Antall leverte prøver

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av kampanjehistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gjør det mulig med omfattende analyse av kampanjer etter dimensjonene for kampanje, bruker og dato. Du kan analysere kampanjeresultater, ytelse og kapitalavkastningen. Emneområdet inneholder også målinger som hjelper deg å løse problemer med å nå kampanjemål og optimalisere fremtidige kampanjer.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kampanjer
- Eid av bruker
- Dato

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger
 - Antall kampanjer
 - Antall aktive kampanjer
 - Antall fullførte kampanjer
 - Antall planlagte kampanjer

- Antall kundeemner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall firmaer for kampanje
- Antall kontaktpersoner for kampanje
- Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
- Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
- Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 10, deretter delt på inntektsmålet).
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
- Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittlig kostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Gjennomsnittlig kostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Omgjøringsgrad for kundeemne (definisjon: kundeemnene som ble til kunder, uttrykt i prosent).
- Inntekt
- Bokført inntekt
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Kapitalavkastning

Bruksnotater

Ingen

Emneområde for analyse av historikk for kampanjesvar

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kampanjesvardataene. Det er et tillegg til emneområdene for kampanje, som leverer ytelsesdata for kampanjen. Selskaper kan analysere svaret på en kampanje ved å svare på følgende spørsmål: Hvor mange personer mottok kampanjen? Hvor mange av dem svarte? Hvordan svarte de? Hvor lang tid brukte de på å svare? og så videre.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kampanjemottaker
- Kampanjesvar
- Dato

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger
 - Antall mottakere. Denne målingen er basert på feltet for kampanjemottaker.
 - Antall harde returer. Denne målingen er basert på svartypene for Adresse flyttet, Ugyldig adresse og Ugyldig avsender.
 - Antall myke returer. Denne målingen er basert på svartypene for Problem med postboks, Systemproblem, Nettverksproblem, Protokollproblem, Sikkerhetsproblem, Melding for stor, Ferie og Siste utvei.
 - Antall svarere. Denne målingen er basert på leveransestatusen.
 - Antall svar. Denne målingen er basert på leveransestatusen.
 - Antall åpne svar. Denne målingen er basert på svartypen for Melding åpnet.
 - Antall klikkehopp. Denne målingen er basert på svartypen for Klikkehopp.

- Antall godkjenninger. Denne målingen er basert på svartypen for Bli med i liste.
- Antall avslag. Denne målingen er basert på svartypen for Utebli fra liste.
- Antall globale godkjenninger. Denne målingen er basert på svartypen for Globalt godkjenning.
- Antall globale avslag. Denne målingen er basert på svartypen for Globalt avslag.
- Gjennomsnittlig antall dager til å svare. Denne målingen er basert på leveransestatusen.

Bruksnotater

Målingen for kampanjesvar er enten basert på leveransestatusen eller svartypen. Antall harde returer er for eksempel basert på svartypen, ikke leveransestatusen, selv om det er en leveransestatus for hard retur.

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av adresser til kontaktpersoner

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og adresser. I andre emneområder er det bare mulig å rapportere om primæradressen til en kontaktperson. Med dette emneområdet kan du imidlertid rapportere om alle adresser for en kontaktperson samt en adresse som deles av flere kontaktpersoner. Dette emneområdet har ingen faktatabeller eller målinger.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Adresse

Målinger

Ingen

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Du kan bruke dette emneområdet til å rapportere om målinger for kontaktpersoner etter dimensjonene for kontaktperson, firma, kampanje, eid av bruker og dato. Detaljnivået for dette emneområdet er én rad for hver kontaktperson som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Med dette emneområdet kan du raskt svare på følgende spørsmål: Hvem er de ti beste ansatte med det største antallet kontaktpersoner? Hvilke firmaer har ingen kontaktpersoner? Hva er de største kampanjene etter kontaktpersoner? Hvor mange prospekter får selskapet fra en bestemt kontaktperson?

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Eid av bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoner
 - Antall klienter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall prospekter

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med emneområdet for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser kan du generere rapporter om kontaktpersonenes interesser for kontaktpersondimensjonen. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres fastsette klientenes interesser og hobbyer og velge meningsfulle gaver til klientene, som er basert på disse interessene. De kan også bruke opplysningene til å arrangere relevante påskjønnelsesarrangementet, for eksempel golfturneringer. På denne måten kan rådgiverne få et bedre forhold til klientene samt møte klientenes venner og familier. Slike arrangementer kan skape nysalg.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Eid av bruker
- Dato
- Kontaktpersoninteresser

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoninteresser
 - Antall kontaktpersoninteresser

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninntekt

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med emneområdet Historikk for kontaktpersoninntekt kan du analysere produktinntektsdata etter produkt, produktkategori, eier og dato. Målingene i dette emneområdet inkluderer følgende:

- Antall produkter
- Gjennomsnittlig antall produkter
- Gjennomsnittlig inntekt

Brukerne kan opprette rapporter som viser ulike typer produktinntekt over tid, for eksempel projisert inntekt sammenlignet med faktisk. Denne sammenligningen gjør det enklere for brukerne å forstå inntekspotensialet og salget av produkter etter kontaktpersoner. Du bruker dimensjonen for produktkategori til å gi et sammendrag av målinger for kontaktpersoninntekt for ulike nivåer i et produkthierarki, for eksempel varemerker, delmarked og marked.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Produktkategori
- Produkt
- Kontaktpersoninntekt
- Dato
- Eid av bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoninntekt
 - Gjennomsnittlig antall produkter
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig inntekt

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersonsteam

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du rapportere om mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og teammedlemmer. Du kan bruke den til å vise alle teammedlemmer som er knyttet til en kontaktperson, og alle kontaktpersoner der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om kontaktpersoner som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en kontaktperson. Dette emneområdet har ingen faktatabeller eller målinger.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Teammedlem

Målinger

Ingen

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for avtaleregistrering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for rapportering av avtaleregistrering gir opplysninger om hvordan partnerne dine bruker avtaleregistreringer, og hvilken virkning avtaleregistreringen har på forretningsdriften din. Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Opprette en rapport for å vise inntektsmengden som forventes fra avtaleregistreringer.
- Fastsette gjennomsnittlig antall dager det tar å godkjenne en avtaleregistrering.
- Fastsette prosentandelen salgsmuligheter som er registrert.
- Rapportere om antallet avtaleregistreringer som har ført til nye salgsmuligheter.
- Fastsette gjennomsnittlig gyldighetsperiode for avtaleregistreringer.
- Rapportere om den kvartalsvise endringen i inntekt fra avtaleregistreringer.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Tilknyttet kunde
- Tilknyttet salgsmulighet
- Kontaktperson
- Dato
- Avtaleregistrering
- Endelig godkjenner
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma

Målinger for ikke-lukkingsdato

Følgende målinger er ikke basert på lukkingsdatoen for registreringene:

- Målinger for avtaleregistrering
 - Egendefinerte målinger for avtaleregistrering
 - Antall avtaleregistreringer
 - Antall avtaleregistreringer med salgsmuligheter
 - Antall avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
 - Antall avtaleregistreringer for nye salgsmuligheter
 - Antall avtaleregistreringer for eksisterende kunder
 - Antall avtaleregistreringer for nye kunder
 - Antall avtaleregistreringer omgjort til salgsmulighet
 - Antall avtaleregistreringer som venter på godkjenning
 - Antall godkjente avtaleregistreringer
 - Antall utløpte avtaleregistreringer
 - Antall dager for å vente på godkjenning
 - Gjennomsnittlig antall dager til å godkjenne
 - Gjennomsnittlig gyldighetsperiode (i dager)
 - Prosentandel (%) godkjente avtaleregistreringer
 - Prosentandel (%) avviste avtaleregistreringer
 - Prosentandel (%) returnerte avtaleregistreringer
 - Prosentandel (%) avtaleregistreringer omgjort til salgsmulighet
 - Antall avtaleregistreringer som førte til oppnåelse

Målinger for lukkingsdato

Følgende målinger er basert på lukkingsdatoen for registreringene:

- Målinger for avtaleregistrering
 - Total avtalestørrelse i åpne avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig total avtalestørrelse i åpne avtaleregistreringer
 - Total inntekt fra avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig total inntekt fra avtaleregistreringer
 - Total inntekt for et kvartal siden fra avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig total inntekt for et kvartal siden fra avtaleregistreringer

Bruksnotater

Dimensjonen for tilknyttet kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for avtaleregistrering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

I emneområdet Historikk for produktinntekt for avtaleregistrering kan du finne trender og tendenser i linjeartikler for avtaleregistrering. Du kan opprette basisspøringer som omfatter målinger for produktinntekt for avtaleregistrering, ved hjelp av kjernedimensjonsattributter. Emneområdet kan hjelpe deg med å finne svar på følgende spørsmål:

- Hva er den forventede maksimumsinntekten fra et enkeltprodukt i én avtaleregistrering?
- Når det gjelder bare åpne avtaleregistreringer, hva er gjennomsnittsinntekten for hver avtaleregistrering (beregnet på grunnlag av inntektsposter)?
- Hvor mange unike produkter inngår i alle avtaleregistreringer (uansett godkjenningsstatus)?
- Hvilke produkter er best for alle åpne avtaleregistreringer etter total mengde, total inntekt, forekomst, gjennomsnittsmengde for hver avtaleregistrering eller gjennomsnittsinntekt for hver avtaleregistrering?
- Vis alle åpne avtaleregistreringer som har minst én linjeartikkel for produktinntekt med enten nullmengde eller ingen mengde eller nullpris eller ingen pris.
- Hvilke produkter var best for et kvartal siden etter mengde, inntekt, forekomst, gjennomsnittsmengde per avtaleregistrering eller gjennomsnittsinntekt for hver avtaleregistrering?

Forbindelsestype

En-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Tilknyttet kontaktperson
- Tilknyttet kunde
- Tilknyttet salgsmulighet
- Dato (basert på lukningsdatoen for avtaleregistreringen)
- Avtaleregistrering

- Produktinntekt for avtaleregistrering
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori

Målinger

Emneområdet har følgende målinger:

- Målinger for produktinntekt for avtaleregistrering
 - Egendefinerte målinger for produktinntekt for avtaleregistrering:
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Antall produkter
 - Antall produkter i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
 - Antall produkter i åpne avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig antall produkter i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
 - Gjennomsnittlig antall produkter i åpne avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittspris
 - Gjennomsnittsmengde
 - Gjennomsnittlig total inntekt for et kvartal siden
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Gjennomsnittlig total mengde i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
 - Gjennomsnittlig total mengde i åpne avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
 - Gjennomsnittlig total inntekt i åpne avtaleregistreringer
 - Gjennomsnittlig antall produkter (per avtaleregistrering)
 - Total inntekt for et kvartal siden
 - Total inntekt for et kvartal siden (000)
 - Total mengde
 - Total mengde (000)
 - Total mengde i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
 - Total mengde i åpne avtaleregistreringer

- Total inntekt
- Total inntekt (000)
- Total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter (000)
- Total inntekt i åpne avtaleregistreringer
- Total inntekt i åpne avtaleregistreringer (000)
- Hovedpartnerfirma

Bruksnotater

Ingen

Emneområde for analyse av forhandlerhistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for analyse av forhandlerhistorikk gir deg muligheten til å analysere forhandlerhistorikk når det gjelder serviceforespørsler og aktiviteter.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Forhandler
- Eid av bruker
- Dato

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Forhandlermålinger
 - Egendefinerte målinger for forhandler

- Antall forhandlere
- Antall serviceforespørsler
- Antall aktiviteter
- Antall åpne aktiviteter
- Antall lukkede aktiviteter

Bruksnotater

Ingen

Emneområde for analyse av husholdningshistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for analyse av husholdningshistorikk gir deg muligheten til å generere rapporter om husholdninger for kontaktpersondimensjonen. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke klienter tilhører hvilke husholdninger?
- Hvordan er husholdningsaktivaene i forretningsboken fordelt mellom klientene mine?
- Hva er de beste husholdningene etter total aktivaverdi?

Du kan kombinere husholdningsrapporter med porteføljerapporter for å få en forbedret klienttjeneste ved å forstå klientene som medlemmer av en husholdning.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Husholdning
- Household Contact

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for husholdning
 - Totalkapital for husholdning
 - Totalkapital for husholdning
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
 - Total inntekt for husholdning
 - Total inntekt for husholdning
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
 - Total gjeld for husholdning
 - Total gjeld for husholdning
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
 - Total nettoverdi for husholdning
 - Total nettoverdi for husholdning
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
- Totalkapital for kontaktperson
 - Aktiva totalt
 - Gjennomsnittlig totalkapital
- Totale utgifter for kontaktperson
 - Sum utgifter
 - Gjennomsnittlig totale utgifter
- Total inntekt for kontaktperson
 - Total inntekt
 - Gjennomsnittlig total inntekt
- Total gjeld for kontaktperson
 - Total gjeld
 - Gjennomsnittlig total gjeld
- Total nettoverdi for kontaktperson
 - Total nettoverdi
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi

- Egendefinerte målinger for husholdning
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte serviceforespørsler
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall kontaktpersoner
- Antall serviceforespørsler for kontaktperson
- Antall kundeemner for kontaktperson
- Antall husholdninger

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av kundeemnehistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kundeemnemålingene etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, kontaktperson, dato, kundeemne, salgsmulighet, eid av bruker og hovedpartnerfirma. Dette emneområdet inneholder posttyper som refererer til målinger som analyserer kvalitet på kundeemne, omgjøring av kundeemne og inntekter som er knyttet til kundeemner.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato

- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Kundeemnemålinger
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall nye salgsmuligheter
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
 - Gjennomsnittlig antall dager for å følge opp kundeemne
 - Bokført inntekt for kundeemne
 - Forventet inntekt for kundeemne
 - Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
 - Projisert inntekt

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for MDF-forespørsler

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Markedsutviklingsmidler (MDF) gir varemerkeeieren muligheten til å gjøre markedsføringsmidler tilgjengelige for partnere på en systematisk måte, slik at partnerne selger varemerkeeierens produkter i spesifikke geografiske områder eller markedsfører varemerket. Via MDF-forespørsler ber partnere om forhåndsgodkjenning av midler for markedsføringsaktiviteter. Når varemerkeeieren godkjenner MDF-forespørselen, kan partnerne utføre aktiviteten og deretter sende et MDF-krav for å få tilbake de forhåndsgodkjente pengene som ble brukt.

Varemerkeeiere trenger målinger og opplysninger om MDF-forespørsler for hver partner og hvert kvartal, slik at de kan justere markedsførings- og kanalsalget. Emneområdet for analyse av historikk for MDF-forespørsler gir varemerkeeiere de nødvendige opplysningene til å styre MDF-budsjettene og sikre at midler tildeles til aktiviteter som har maksimalt utbytte av investeringen.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Hovedpartnerfirma
- Kampanje
- MDF-forespørsel
- Dato
- Eid av bruker
- Godkjenner

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for MDF-forespørsel
 - Egendefinerte målinger for MDF-forespørsel
 - Målinger for MDF-forespørsel etter sendedato
 - Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler
 - Forespurt beløp

- Gjennomsnittlig forespurt beløp
- Forhåndsgodkjent beløp
- Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp
- Totalt forespurt kravbeløp
- Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp
- Totalt godkjent kravbeløp
- Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp
- Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Forespurt beløp
- Gjennomsnittlig forespurt beløp
- Forhåndsgodkjent beløp
- Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp
- Forespurt beløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig forespurt beløp for et kvartal siden
- Forhåndsgodkjent beløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp for et kvartal siden
- Totalt forespurt kravbeløp
- Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp
- Totalt godkjent kravbeløp
- Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp
- Totalt forespurt kravbeløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp for et kvartal siden
- Totalt godkjent kravbeløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp for et kvartal siden
- Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler som venter på godkjenning
- Forespurt beløp som venter på godkjenning
- Antall sendte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall godkjente forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall avviste forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall returnerte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall annullerte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall utløpte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall sendte krav om markedsutviklingsmidler

- Antall godkjente krav om markedsutviklingsmidler
- Antall avviste krav om markedsutviklingsmidler
- Godkjente forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Utløpte forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Avviste forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Returnerte forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Antall dager for å vente på godkjenning
- Antall dager til godkjenning
- Gjennomsnittlig antall dagers venting på godkjenning
- Gjennomsnittlig antall dager til godkjenning

Bruksnotater

Hvis selskapet endrer visningsnavnet for MDF-forespørsler til et egendefinert navn, vises det egendefinerte navnet i Oracle CRM On Demand Answers.

Emneområde for analyse av historikk for MedEd-hendelser

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Forretningsformål

En MedEd-hendelse kan være hvilken som helst type reklame- eller utdanningshendelse der leger eller medisinske utøvere deltar. Fra et selskapsperspektiv er dette MedEd-hendelsestypene:

- **Selgernivå.** Utføres av en leder eller én eller flere selgere.
- **Bedriftsmessig eller nasjonalt nivå.** En nasjonal opplæringshendelse eller et møte som er rettet mot en bestemt gruppe medisinske utøvere.

Du kan planlegge hendelser på nasjonalt nivå for et bestemt produkt eller en bestemt periode og deretter fordele ressurser etter region, distrikt eller selger. Farmasøytiske selskaper trenger målinger og opplysninger om medisinske hendelser for å justere salgs- og markedsføringsaktiviteter. Fra et overholdelsesperspektiv gir rapporter opplysninger til selskaper, slik at selskaper kan styre budsjettene sine og sikre at det er få eller ingen avvik.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- MedEd Event
- Inviterte deltakere
- Produktkategori
- Produkt
- Dato
- Eid av bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- MedEd-målinger
 - Antall inviterte deltakere
 - Antall MedEd-hendelser
 - MedEd-hendelseskostnad
(Definisjon: Kostnaden for de gjennomførte aktivitetene for alle deltakere som er knyttet til en MedEd-hendelse.)
 - MedEd-hendelsesbudsjett
Målingen for hendelsesbudsjett kommer fra dimensjonen. Når bare MedEd-dimensjonen brukes, er målingen summen av dimensjonsfeltverdien. Når andre dimensjoner (spesielt inviterte deltakere) brukes, beregnes imidlertid målingen som det maksimale av dimensjonsfeltverdien.
 - Budsjettoverskudd/-underskudd
(Definisjon: Forskjellen mellom hendelsesbudsjettet og hendelseskostnaden.)

Bruksnotater

Hvis selskapet endrer visningsnavnet for MedEd-hendelsen til et egendefinert navn, vises det egendefinerte navnet i Oracle CRM On Demand Answers.

Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og konkurrenter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for konkurrerende firma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Dato
- Salgsmulighet
- Opportunity Competitor
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

822 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

■ Målinger for salgsmuligheter

■ Egendefinerte målinger for salgsmuligheter

■ Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato

- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Bokført inntekt
- Forventet inntekt
- Inntekt
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet

■ Inntekt

■ Forventet inntekt

■ Bokført inntekt

■ Antall salgsmuligheter

■ Antall åpne salgsmuligheter

■ Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter

■ Antall oppnådde

■ Gjennomsnittlig antall dager i fase

■ Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).

■ Gjennomsnittlig salgssyklus

■ Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).

■ Tapsgrad for salgsmulighet

■ Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden

■ Bokført inntekt for et kvartal siden

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og partnere

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for partnerfirma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje

- Dato
- Salgsmulighet
- Opportunity Partner
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
 - Inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
 - Gjennomsnittlig salgssyklus
 - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
 - Tapsgrad for salgsmulighet
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall oppnådde

- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere salgsmuligheter etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, kampanje, kontaktperson, eier og dato. Dette emneområdet består av to eller flere faktatabeller og inkluderer målinger for salgsmuligheter og kvoter. Målinger for salgsmuligheter er definert på det laveste detaljnivået i dette emneområdet. Du kan derfor analysere målingene for alle dimensjoner. Kvotemålinger er imidlertid på et høyere detaljnivå og kan bare analyseres av følgende begrensede dimensjoner: dato (måned), kvote og eier.

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje

- Dato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Hovedpartnerfirma
- Kvote
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter

Egendefinerte målinger for salgsmuligheter

- Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
 - Inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
 - Gjennomsnittlig salgssyklus
 - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
 - Tapsgrad for salgsmulighet
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall oppnådde

- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for salgsmulighet

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere produktinntekter for salgsmulighet etter firma, salgsdistrikt for firma, partner, kampanje, salgsmulighet, produkt for salgsmulighet, eid av bruker, produkt og produktkategori. Ettersom hver gjentakende produktinntektspost kan ha ulike startdatoer, er dette emneområdet på det laveste detaljnivået og inneholder én rad for hver gjentakende produktinntektspost i salgsmuligheten. På grunn av det høye detaljnivået i dette emneområdet gir det størst fleksibilitet for opprulling av data på hvilket som helst nivå i dimensjonene som støttes. Dette emneområdet inneholder også kvotedimensjonen og -målingene, som kan brukes til å rapportere om både produktinntekt for salgsmulighet og kvotemålinger i samme rapport.

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Dato
- Salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produktinntekter for salgsmulighet
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Dimensjonene for firma og primær kontaktperson omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av partnerhistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for analyse av partnerhistorikk gir deg muligheten til å analysere partnerhistorikk. Du kan analysere kundeemner, salgsmuligheter og inntekt etter partner og salgsdistrikt.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Partner
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for eierpartner
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall partnere med salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Produkt, bokført inntekt (000)
 - Produktinntekt (000)
 - Antall kundeemner
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).

- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
- Gjennomsnittlig antall dager for å følge opp kundeemne
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Antall partnere med kundeemner
- Egendefinerte målinger for partner
- Antall partnere

Bruksnotater

Ingen

Emneområde for analyse av historikk for forventede ordrer

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Emneområdet for historikk for forventede ordrer gir et månedlig stillbilde over alle salgsmuligheter i Oracle CRM On Demand. Stillbilder av forventede ordrer tas hvert døgn under prosessen om natten, men arkiveringsprosessen beholder bare det siste stillbildet for forventede ordrer for hver måned og fjerner de andre stillbildene. Disse stillbildene for forventede ordrer slettes aldri. Under fullstendig trekk ut, omform, last av data blir disse stillbildene sikkerhetskopiert og fullstendig gjenopprettet. Hvis selskaper endrer typen regnskapskalender, vil ikke disse historiske stillbildene bli justert på nytt etter den nye regnskapskalenderdefinisjonen. For selskaper med en egendefinert regnskapskalendertype kan disse historiske stillbildene bare rapporteres for regnskapsårsdefinisjonene som er definert i Oracle CRM On Demand. Stillbilder tas bare for salgsmuligheter som ble lukket i forrige kvartal. Stillbilder tas imidlertid for alle åpne salgsmuligheter.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Stillbilledato for forventede ordrer
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Historiske målinger for forventede ordrer
 - Inntekt. Denne målingen angir inntekten fra salgsmuligheten.
 - Forventet inntekt. Denne målingen angir inntekten fra salgsmuligheten ganget med sannsynligheten til salgsmuligheten.
 - Bokført inntekt. Denne målingen angir inntekten fra lukket/vunnet salgsmulighet. Når salgsmuligheten er lukket/vunnet, vil inntekten og den bokførte inntekten ha samme verdi.
 - Inntekt (000). Denne målingen angir inntekten fra salgsmuligheten i tusen.
 - Forventet inntekt (000). Denne målingen angir inntekten fra salgsmuligheten ganget med sannsynligheten til salgsmuligheten i tusen.
 - Bokført inntekt (000). Denne målingen angir inntekten fra lukket/vunnet salgsmulighet i tusen. Når salgsmuligheten er lukket/vunnet, vil inntekten og den bokførte inntekten ha samme verdi.
 - Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden. Denne målingen angir verdien av inntekten for et kvartal siden.
 - Forventet inntekt for et kvartal siden. Denne målingen angir verdien av den forventede inntekten for et kvartal siden.
 - Bokført inntekt for et kvartal siden. Denne målingen angir verdien av den bokførte inntekten for et kvartal siden.
 - Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden (000). Denne målingen angir verdien av inntekten for et kvartal siden i tusen.
 - Forventet inntekt for et kvartal siden (000). Denne målingen angir verdien av den forventede inntekten for et kvartal siden i tusen.
 - Bokført inntekt for et kvartal siden (000). Denne målingen angir verdien av den bokførte inntekten for et kvartal siden i tusen.
- Salgsdistrikt

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av porteføljehistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere porteføljehistorikk, kontaktpersoner og produkter. Porteføljerapporter gir muligheten til å generere rapporter om porteføljer for følgende dimensjoner: kontaktperson, firma, produkt, rådgiver og klokkeslett. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke økonomiprodukter eier klienter, og hva er deres demografiske profil?
- Hvor stor del av klientenes aktiva er investert i hvilke verdipapirer og aktivaklasser?
- Hva er størrelsen på aktiva i hver rådgivers forretningsbok?
- Hva er aktivaklassene i hver rådgivers forretningsbok?
- Hvem er mine beste klienter etter porteføljestørrelse og inntekt?

Med disse opplysningene kan du analysere porteføljer med hensyn til både klienter og rådgivere.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Dato
- Institusjon
- Eid av bruker
- Portefølje
- Produkt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Porteføljemålinger
 - Egendefinerte målinger for portefølje
 - Antall porteføljer
 - Totalverdi for aktiva
 - Lånebeløp
 - Premie
 - Inntekt
 - Pålydende verdi
 - Kredittgrense
 - Gjennomsnittlig total aktivaverdi
 - Gjennomsnittlig lånebeløp
 - Gjennomsnittlig premie
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Gjennomsnittlig pålydende verdi
 - Gjennomsnittlig kredittgrense

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av produkthistorikk

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere inntektsmålinger etter dimensjonene for produkt, firma, bruker, salgsmulighet, dato og salgsdistrikt. Detaljnivået i dette emneområdet er litt høyere enn i emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og produkter, ettersom du kan analysere salgsmulighetsinntektene fra fokuset i produktdimensjonen. Dette emneområdet dekker analysegapet mellom emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og produkter.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Dato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Produkter
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produktinntekt
 - Egendefinerte målinger for produktinntekt
 - Inntekt
 - Forventet inntekt for produkt
 - Bokført inntekt for produkt
 - Produktinntekt (000)
 - Forventet inntekt for produkt (000)
 - Produkt, bokført inntekt (000)
 - Innkjøpspris
 - Gjennomsnittlig innkjøpspris
 - Gjennomsnittsmengde
 - Total mengde
 - Produktinntekt for et kvartal siden
 - Bokført produktinntekt for et kvartal siden
 - Produktinntekt for et kvartal siden (000)
 - Bokført produktinntekt for et kvartal siden (000)

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for salgsfase

Historikk for salgsfase har emneområdene nedenfor.

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater analyse av salgsmuligheter i ulike salgsfaser etter dimensjonene for firma, salgsmulighet, salgsfase og dato. Emneområdet for historikk for salgsfase representerer hendelsesbaserte historiske stillbilder av salgsmuligheter og er bare tilgjengelig på den historiske siden. Ettersom salgsmuligheter går gjennom flere salgsfaser, er dette emneområdet tettere enn emneområdet for salgsmuligheter, men like mange poster som antallet salgsmuligheter multiplisert med salgsfasene de har gått gjennom.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Historisk salgsfase
- Salgsmulighet

Målinger

Her følger en fullstendig liste over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsfase
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Antall dager i fase
 - Antall salgsmuligheter
 - Feil
 - Feilgrad

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for serviceforespørsler

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere historikk for serviceforespørsler, firmaer og aktiva. Med dette emneområdet kan du analysere serviceforespørsler etter dimensjonene for firma, kontaktperson, serviceforespørsel, bruker, partner og dato. Det hjelper deg å måle og analysere viktige ytelsesmålinger for organiseringen av kundeserviceforespørsler, inkludert hvor lenge serviceforespørsler har vært åpne, og gjennomsnittlig tid det tar å lukke dem. Ved hjelp av disse målingene for ytelsen til serviceforespørsler kan selskapet forbedre kundetilfredsheten, øke de ansattes produktivitet og redusere driftskostnadene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Kontaktperson
- Dato
- Forhandler
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Serviceforespørsel
- Kjøretøy

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for serviceforespørsler
 - Målinger for serviceforespørsler etter lukningsdato
 - Antall annullerte serviceforespørsler (lukningsdato)
 - Antall lukkede serviceforespørsler (lukningsdato)
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsel (lukningsdato)
 - Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler (lukningsdato)
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
 - Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler

Bruksnotater

De egendefinerte feltene i dimensjonen Kjøretøy er delt mellom posttypene Kjøretøy og Aktiva. Posttypen Kjøretøy har to sett med egendefinerte felt: Ett sett som er delt med posttypen Aktiva og som vises i dimensjonen Kjøretøy, og ett sett som bare gjelder for posttypen Kjøretøy. De egendefinerte feltene som bare gjelder for posttypen Kjøretøy, er ikke tilgjengelige i noen rapporter. Når du legger til egendefinerte felt i posttypen Kjøretøy, må du legge til felt som skal vises i rapporter, i de delte egendefinerte feltene for aktiva/kjøretøy, og ikke i de kjøretøyspesifikke egendefinerte feltene.

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for analyse av historikk for produkt for spesialprising

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Ved hjelp av forespørsler om spesialpris kan partnere og varemerkeiere utføre et sett med forretningsprosesser, der en partner ber varemerkeieren om en lavere pris på et produkt (av ulike årsaker, for eksempel som respons på en konkurrerende avtale eller generelle nedadgående pristrender).

Dette emneområdet gir deg mulighet til å utføre historisk analyse og rapportere om forespørsler om spesialpris og produkter for spesialprising, slik at du kan evaluere partnerens prestasjoner. Du kan bruke målinger og opplysninger, for eksempel godkjente prisreduksjoner for hvert produkt, hver partner og hvert kvartal, for å måle rabatteffektivitet og produktresultater i kanalen.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Dato (basert på startdatoen for forespørselen om spesialpris)
- Avtaleregistrering
- Sluttkunde
- Sist godkjent av
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma
- Produkt
- Produktkategori
- Forespørsel om spesialpris

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produkt for spesialprising
 - Målinger for produkt for spesialprising etter autorisasjonsdato
 - Antall forespørsler om spesialpris (autorisasjonsdato)
 - Autorisert beløp (autorisasjonsdato)
 - Autorisert beløp (autorisasjonsdato) (000)
 - Forespurt beløp (autorisasjonsdato)
 - Forespurt beløp (autorisasjonsdato) (000)
 - Gjennomsnittlig autorisert beløp (autorisasjonsdato)

- Gjennomsnittlig forespurt beløp (autorisasjonsdato)
- Gjennomsnittsmengde (autorisasjonsdato)
- Mengde (autorisasjonsdato)
- Målinger for produkt for spesialprising etter sendedato
 - Antall forespørsler om spesialpris (sendedato)
 - Autorisert beløp (sendedato)
 - Autorisert beløp (sendedato) (000)
 - Forespurt beløp (sendedato)
 - Forespurt beløp (sendedato) (000)
 - Gjennomsnittlig autorisert beløp (sendedato)
 - Gjennomsnittlig forespurt beløp (sendedato)
 - Gjennomsnittsmengde (sendedato)
 - Mengde (sendedato)
- Antall forespørsler om spesialpris
- Autorisert beløp
- Autorisert beløp (000)
- Forespurt beløp
- Forespurt beløp (000)
- Gjennomsnittlig autorisert beløp
- Gjennomsnittlig forespurt beløp
- Gjennomsnittlig autorisert kostnad
- Gjennomsnittlig autorisert rabattprosent
- Gjennomsnittlig foreslått utsalgspris
- Gjennomsnittlig innkjøpskostnad
- Gjennomsnittsmengde
- Gjennomsnittlig forespurt kostnad
- Gjennomsnittlig forespurt rabattprosent
- Gjennomsnittlig forespurt videresalgpris
- Gjennomsnittlig foreslått videresalgpris
- Mengde
- Autorisert beløp for et kvartal siden
- Autorisert beløp for et kvartal siden (000)
- Forespurt beløp for et kvartal siden

- Forespurt beløp for et kvartal siden (000)
- Mengde for et kvartal siden

Bruksnotater

Ingen

Emneområde for analyse av brukssporing

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand. Du må ha rettigheten Brukssporing for å få tilgang til dette emneområdet. Administratorbrukerrollen får tildelt denne rettigheten som standard.

Forretningsformål

Ved hjelp av dette emneområdet kan brukere med rettigheten Brukssporing analysere bruken av Oracle CRM On Demand i selskapet. Det er mulig å analysere bruken av følgende applikasjonsområder i Oracle CRM On Demand:

- Applikasjonsbruk
- Bruksgrad
- Oppsett og konfigurasjon

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Innhold
- Dato
- Objekttype
- Bruker

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet og feltene som de lagres for:

Rapporter

Tabellen nedenfor inneholder prestasjonsmålingene for analyser. Disse målingene representerer ytelsen til spørringer.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Objekttype	Beskrivelse
Antall forespørsler	Ja	Ja	Ja	Antall forespørsler etter rapportnavn og instrumentpanelnavn etter uke. Hvis en rapport også er tilgjengelig på et instrumentpanel, vil antallet forespørsler for rapporten bare gjenspeile de forespørslene der den ble kjørt som rapport i Oracle CRM On Demand Answers. Ettersom et instrumentpanel ofte inneholder mer enn én rapport, inkluderes ikke forespørsler som kjøres fra et instrumentpanel, i antallet som beregnes for rapporter.
Antall ganger mislykket	Ja	Ja	Ja	Antall ganger forespørsler mislyktes etter rapport og instrumentpanelnavn etter uke.
Gjennomsnittlig responstid (s)	Ja	Ja	Ja	Gjennomsnittlig responstid (i sekunder) for forespørsler.

Tabellen nedenfor viser målingene for applikasjonsbruk i Oracle CRM On Demand. Disse målingene representerer bruken av forskjellige applikasjonsobjekttyper, inkludert hvor mange poster som opprettes, oppdateres og slettes. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Objekttype	Beskrivelse
Antall opprettede poster	Ja	Ja	Ja	Antall opprettede poster etter objekt, bruker og måned
Antall oppdaterte poster	Ja	Ja	Ja	Antall oppdaterte poster etter objekt, bruker og måned
Antall slettede poster	Ja	Ja	Ja	Antall slettede poster etter objekt, bruker og måned

Tabellen nedenfor inneholder prestasjonsmålingene for sidevisning i Oracle CRM On Demand.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Objekttype	Beskrivelse
Antall forespørsler	Ja	Ja	Ja	Antall forespørsler etter side og uke
Gjennomsnittlig responstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Gjennomsnittlig responstid (i millisekunder) for sidevisninger

Tabellen nedenfor viser målingene for oppsett og konfigurasjon. Disse målingene er et stillbilde av gjeldende oppsett og konfigurasjon i Oracle CRM On Demand på tidspunktet for en trinnvis oppdatering av

brukssporingsdataene. Målingene for oppsett og konfigurasjon er unike ettersom de ikke gjelder for et bestemt dimensjonsnivå.

Måling	Beskrivelse
Antall administratorer	Antall administratorer som har fått tildelt én eller flere av følgende rettigheter: Håndter selskap, Håndter selskap - definer valutaer, Håndter selskap - tilbakestill alle passord, Håndter temaer, Håndter innhold, Håndter innhold - håndter vedlegg, Håndter bøker, Håndter salgsdistrikter, Håndter brukere og tilgang, Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere
Antall tilknytningsregler	Antall tilknytningsregler som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall bøker	Antall bøker som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall valutaer	Antall valutaer som er aktivert i Oracle CRM On Demand
Antall egendefinerte felt	Antall egendefinerte felt som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall egendefinerte objekter	Antall egendefinerte objekter som er implementert i Oracle CRM On Demand
Antall egendefinerte faner	Antall egendefinerte Web-faner som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall grupper	Antall grupper som er satt opp i Oracle CRM On Demand
Antall språk	Antall språk som er aktivert i Oracle CRM On Demand
Antall produkter	Antall produkter som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall salgsprosesser	Antall salgsprosesser som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall salgsdistrikter	Antall salgsdistrikter som er satt opp i Oracle CRM On Demand
Antall Web-appleter	Antall Web-appleter som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall Web-koblinger	Antall Web-koblinger som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall arbeidsflyter	Antall arbeidsflyter som er satt opp i Oracle CRM On Demand

Tabellen nedenfor viser bruksgradsmålingene. Ved hjelp av disse målingene kan et selskap overvåke og analysere bruksgraden for Oracle CRM On Demand-applikasjonen. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

Måling	Bruker	Dato (Måned)	Beskrivelse
Antall aktive brukere	Nei	Ja	Antall aktive brukere som finnes i applikasjonen
Antall dager siden siste pålogging	Ja	Nei	Antall dager siden den siste brukerpåloggingen

Antall delegerte brukere	Nei	Ja	Antall delegerte brukere som finnes i den aktuelle måneden
Antall lisenser	Nei	Nei	Antall lisenser som er definert i selskapsprofilen
Totalt antall pålogginger	Ja	Ja	Antall ganger en bruker logger på i løpet av en bestemt måned. Hvis en bruker logger på tre ganger på en dag, telles dette som 3 ganger for den aktuelle uken.
Antall unike pålogginger	Ja	Ja	Antall unike ganger en bruker logger på i en bestemt måned. Hvis en bruker logger på tre ganger på en dag, telles dette som 1 gang for den aktuelle uken.
Antall mislykkede pålogginger	Ja	Ja	Antall mislykkede pålogginger etter bruker og måned
Prosent pålogget	Nei	Ja	Antall påloggede brukere i en måned delt på antall aktive brukere.
Gjennomsnittlig månedlig påloggingsfrekvens	Nei	Ja	Antall unike pålogginger for en bestemt måned delt på antall påloggede brukere for denne måneden.

Bruksnotater

Dette emnet inneholder bruksnotater.

Om brukssporingsdata

Brukssporingsdataene i datalageret oppdateres ukentlig på grunnlag av opplysninger i Oracle CRM On Demand-applikasjonsdataene. Oppdateringen av brukssporingsdataene skjer i helgen, og ikke i forbindelse med den nattlige, trinnvise oppdateringen av de øvrige dataene i Oracle CRM On Demand Answers.

Brukssporingsmålinger beregnes bare på nytt for inneværende måned, og dataene for den forrige måneden beregnes ikke på nytt med mindre uken omfatter slutten av måneden. Eksempel: Når den trinnvise

oppdateringen for brukssporing kjøres fredag 28. mai 2010, beregnes brukssporingsmålingene på nytt for hele mai måned, fra og med 1. mai 2010. Når den trinnvise oppdateringen for brukssporing kjøres fredag 4. juni 2010, beregnes brukssporingsmålingene på nytt både for mai og juni, ettersom denne uken dekker både mai og juni måned.

Brukssporingsmålinger summeres etter kalendermåneder. Selv om det er mulig å analysere disse målingene etter et selskaps regnskapskalendere, blir de ikke justert i henhold til regnskapskalenderen for selskaper som ikke bruker standardkalendere. Det kan oppstå særegenheter i en regnskapskalenderdefinisjon, særlig hvis du bruker en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en egendefinert kalender der to kalendermåneder begynner i én regnskapsperiode eller ingen kalendermåned begynner i en regnskapsperiode. I slike situasjoner kan brukssporingsmålingene bli overdimensjonert eller utelatt for en bestemt regnskapsperiode.

De fleste brukssporingsdata registreres på ukenivå. Enkelte bruksgradsmålinger registreres ikke på ukenivå. Ingen målinger for oppsett og konfigurasjon registreres på ukenivå. Ettersom brukssporingsdataene registreres på ukenivå, kan de aggregeres etter måned, kvartal og år. Men du får kanskje ingen resultater ved kjøring på lavere nivåer enn ukenivå.

Om brukerpåloggingshistorikk

Historiske brukerpåloggingsdata som er eldre enn 90 dager, ryddes fortløpende fra Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Derfor støtter funksjonen Brukssporing ca. 90 dager med bruksgradsmålinger ved første gangs oppgradering av Oracle CRM On Demand-applikasjonen til denne versjonen. De historiske bruksgradsdataene beholdes imidlertid i datalageret med tanke på historisk trendanalyse av bruksgradsmålinger i Oracle CRM On Demand Analytics. Disse dataene beholdes til den neste fullstendige oppdateringen, også etter at dataene er ryddet fra Oracle CRM On Demand.

Brukssporingsmålinger

Brukssporingsmålinger innhentes på grunnlag av kalenderuke. Hvis du bruker en spesialkalender, for eksempel 5-4-4, 4-4-5 eller en egendefinert regnskapskalender, er det mulig at en regnskapsmåned eller et regnskapskvartal kan ha flere eller færre uker sammenlignet med andre regnskapsmåneder eller -kvartaler. Derfor kan målingene bli noe utvidet eller innsnevret for bestemte måneder eller kvartaler. Dette er forventet når selskapets målinger ikke er fullstendig tilpasset regnskapskalenderdefinisjonene når de analyseres etter regnskapskalendermåneder eller -kvartaler.

Innholdsdimensjon

Innholdsdimensjonen er felles for prestasjonsmålingene for analyser og sidevisninger.

Hvis du vil rapportere prestasjonsmålinger for analyser, bruker du feltet Innholdskategori som filter for følgende betingelse:

Innholdskategori = Analyse

Hvis du vil rapportere prestasjonsmålinger for sidevisninger, bruker du feltet Innholdskategori som filter for følgende betingelse:

Innholdskategori = Sidevisning

Når prestasjonsmålinger for sidevisning analyseres, er det bare disse feltene for innholdsdimensjoner som er tilgjengelige: Innholdskategori og Innholdsnavn. For prestasjon for sidevisning representerer innholdsnavnet tittelen på skjermbildet. For prestasjon for analyse representerer verdien for innholdsnavnet navnet på rapporten eller instrumentpanelet.

Prestasjonsmålinger for Analytics

Du kan ikke kombinere prestasjonsmålinger for analyser med noen andre målinger. Du kan ikke kombinere prestasjonsmålingene for sidevisning med noen andre målinger. Disse to prestasjonsrelaterte målingene lagres på ulike detaljnivåer, som er forskjellige fra hverandre og fra alle de andre målingene.

Prestasjonsmålingene for analyser innhentes på innholds-, bruker- og ukenivå. Disse målingene innhentes hver gang en rapport kjøres av den enkelte bruker, og de oppsummeres på ukenivå. Den gjennomsnittlige responstiden måles i sekunder.

Prestasjonsmålingene for sidevisning innhentes derimot på side- og ukenivå. Disse målingene innhentes hver gang en side vises, og de oppsummeres på ukenivå. Den gjennomsnittlige responstiden måles i millisekunder.

Du kan rapportere prestasjonsmålinger for analyse etter enkeltbrukere. De fleste sidevisninger har en tittel. For sidevisninger uten titler rapporteres bruksprestasjonsmålingen som *Andre*. Analyseprestasjonsmålinger er inkludert for delte og personlige instrumentpaneler, men er ikke inkludert for dynamiske spørringer. Innholdsnavn for både sidevisning og analyse viser målinger som er basert på selskapets standardspråk og standard objektnavngiving. Det er ikke støtte for brukerspråk eller endring av objektnavn.

Emneområde for rapportering for firmainntekter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Det analytiske emneområdet Firmainntekt gir deg mulighet til å spore firmainntekter etter produkt, kategori, salgsdistrikt og bruker.

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmainntekt
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruk optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for firmainntekt:
 - Egendefinerte målinger for firmainntekt
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger:
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Hvis du vil ha flere opplysninger om firmainntektsfunksjoner, se [Emneområde for prognoserapportering](#) (på side 893). I emneområdet Prognose kan du kombinere prognose-, kvote- og firmainntekter i én spørringsrapport. Mappedimensjoner og målinger av typen Kvote kan bare kombineres med mappedimensjoner og målinger av typen Eid av bruker.

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for firmarapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir en sammendragsvisning av driftsmålingene for firmaene i et selskap. Firmaposttypen er posttypen du vil analysere. Du kan bruke dette emneområdet til å svare på grunnleggende spørsmål om

firmaytelse: Hvilke selskaper har det høyeste antallet serviceforespørsler? Hvilke selskaper har flest salgsmuligheter? I dette emneområdet kan du gruppere og opprullere disse målingene på alle nivåer etter firma, salgsdistrikt for firma og datodimensjoner. Andre emneområder må brukes for en dypere analyse som involverer andre forretningsområder.

Forbindelsestype

Sammendrag

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt

- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Produkt, bokført inntekt (000)
- Antall firmaer
- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall aktiviteter
- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av firmaer og konkurrenter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer konkurrentdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Du kan opprette rapporter som viser alle konkurrentene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmakonkurrent
- Kampanje

- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte er det et felt med navnet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruk optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Inntekt
 - Produktinntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Produkt, bokført inntekt (000)
 - Antall firmaer

- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall aktiviteter
- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av firmaer og partnere

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer partnerdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer

mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmapartner
- Kampanje
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Inntekt
 - Produktinntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Produkt, bokført inntekt (000)
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Antall kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).

- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av firmaer og beslektede firmaer

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for beslektet firma, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle de beslektede firmaene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett beslektet firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det beslektede firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Beslektet firma
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
 - Potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt

- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Produkt, bokført inntekt (000)
- Antall firmaer
- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall aktiviteter
- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for aktivitetsrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere et utvalg aktivitetsmålinger etter dimensjonene for aktivitet, firma, salgsmulighet, kundeemne, kampanje, kontaktperson, serviceforespørsel og dato. Ettersom dette emneområdet representerer hver enkelt aktivitetshendelse og hver samhandling i forbindelse med disse posttypene, er dette emneområdet på det lavest detaljnivået, noe som betyr at faktatabellen for aktiviteter som fastsetter emneområdet, kan være den største. Med dette emneområdet kan du rulle opp og analysere aktivitetsmålinger ved hjelp av det største settet med dimensjoner. Emneområdet er et emne med flere fakta, som tillater rapportering av brukerkvoter i tilknytning til aktivitetsmålinger.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel
- Kvote

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet

- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivitetsmålinger
 - Antall aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall lukkede aktiviteter
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av avanserte egendefinerte objekter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere avanserte egendefinerte objekter.

Området for avanserte egendefinerte objekter er et spesialemneområde som gjør det mulig å rapportere om en-til-mange- og mange-til-en-relasjonen mellom egendefinert objekt 4–15 og forhåndsbygde objekter, inkludert egendefinert objekt 1, 2 og 3. Ettersom området for avanserte egendefinerte objekter forener rapportering av alle objekter i ett emneområde, er det nødvendig å ta med en fastsettelsesmåling for rapporten som hjelp til å velge en relasjonsbane mellom objektene i rapporten. Rapportering av mange-til-mange-relasjoner er ikke mulig med dette emneområdet, ettersom det ikke støttes direkte i Oracle CRM On Demand for egendefinert objekt 4–15.

Mange-til-mange-relasjonen er implementert for egendefinert objekt 1, 2 og 3 og firma, kontaktperson, serviceforespørsel og salgsmulighet i Analyse. Det er derfor bare mulig å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og disse objektene. Det er ikke mulig å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og aktiviteter, aktiva, kundeemner og produkter.

Forbindelsestype

Samlet

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Fordeling
- Kampanje
- Krav
- Kontaktperson
- Dekning
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Egendefinert objekt 04
- Egendefinert objekt 05
- Egendefinert objekt 06
- Egendefinert objekt 07
- Egendefinert objekt 08
- Egendefinert objekt 09
- Egendefinert objekt 10
- Egendefinert objekt 11
- Egendefinert objekt 12
- Egendefinert objekt 13
- Egendefinert objekt 14
- Egendefinert objekt 15
- Skade
- Finanskonto
- Finanskontoinnehaver
- Eiendel for finanskonto
- Økonomiplan
- Økonomiprodukt

- Økonomitransaksjon
- Husholdning
- Forsikringseiendom
- Lagerperiode
- Involvert part
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Polise
- Innehaver av polise
- Produkt
- Prøvelager
- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel
- Transaksjonsartikkel

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Fordeling
- Krav
- Kontaktperson
- Dekning
- Egendefinert objekt 1–15
- Skade
- Finanskonto
- Finanskontoinnehaver

- Eiendel for finanskonto
- Økonomiplan
- Økonomiprodukt
- Økonomitransaksjon
- Forsikringseiendom
- Lagerperiode
- Involvert part
- Salgsmulighet
- Polise
- Innehaver av polise
- Prøvelager
- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Antall firmaer
- Aktivitetsmålinger
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall aktiviteter
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
- Målinger for fordelinger
 - Antall fordelinger
 - Gjennomsnittlig maksimalt antall fordelinger
 - Gjennomsnittlig maksimalt antall besøk
 - Gjennomsnitt for sorter etter
 - Sum for maksimalt antall fordelinger
 - Sum for maksimalt antall besøk
 - Sum for sorter etter
- Kampanjemålinger

- Antall firmaer for kampanje
- Antall kampanjer
- Antall aktive kampanjer
- Antall fullførte kampanjer
- Antall planlagte kampanjer
- Antall kontaktpersoner for kampanje
- Antall kundeemner for kampanje
- Antall salgsmuligheter for kampanje
- Antall oppnådde for kampanje
- Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
- Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
- Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 100, deretter delt på inntektsmålet).
- Gjennomsnittlig dager for å lukke salgsmulighet for kampanje
- Gjennomsnittlig bokført inntekt for kampanje
- Gjennomsnittlig dager for å lukke salgsmulighet for kampanje
- Gjennomsnittskostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittskostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Bokført inntekt for kampanje
- Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Omgjøringsgrad for kundeemner for kampanje
- Salgsmulighetsinntekt for kampanje
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet for kampanje
- Kapitalavkastning

- Målinger for krav
 - Egendefinerte målinger for krav
 - Antall krav
 - Gjennomsnittlig gjeldsbeløp
 - Gjennomsnittlig tapsbeløp

- Gjennomsnittlig antall skadede ansatte
- Gjennomsnittlig antall skadede personer
- Sum for gjeldsbeløp
- Sum for tapsbeløp
- Sum for antall skadede ansatte
- Sum for antall skadede personer
- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Antall kontaktpersoner
- Målinger for dekning
 - Egendefinerte målinger for dekning
 - Antall deknings
 - Gjennomsnittlig fradragsberettiget
 - Gjennomsnittlig enkeltgrense
 - Gjennomsnittlig forsikringsbeløp
 - Gjennomsnittlig total grense
 - Sum for fradragsberettiget
 - Sum for enkeltgrense
 - Sum for forsikringsbeløp
 - Sum for total grense
- Målinger for egendefinert objekt 1–15
 - Egendefinerte målinger for egendefinert objekt 1–15
 - Antall egendefinerte objekter 1–15
- Skademålinger
 - Egendefinerte målinger for skader
 - Antall skader
 - Gjennomsnittlig anslått beløp
 - Gjennomsnitt for eiendomsnummer
 - Sum for anslått beløp
 - Sum for eiendomsnummer
- Målinger for finanskonto

- Egendefinerte målinger for finanskonto
- Antall finanskonti
- Gjennomsnittlig saldo
- Sum for saldo
- Målinger for finanskontoinnehaver
 - Egendefinerte målinger for finanskontoinnehaver
 - Antall finanskontoinnehavere
- Målinger for eiendel for finanskonto
 - Egendefinerte målinger for finanskontoinnehaver
 - Antall eiendeler for finanskonto
 - Gjennomsnittlig ytelse
 - Gjennomsnittlig innkjøpspris
 - Gjennomsnittsmengde
 - Gjennomsnittlig verdi
 - Sum for ytelse
 - Sum for innkjøpspris
 - Sum for mengde
 - Sum for verdi
- Målinger for økonomiplan
 - Egendefinerte målinger for økonomiplan
 - Antall økonomiplaner
- Målinger for økonomiprodukt
 - Egendefinerte målinger for økonomiprodukt
 - Antall økonomiprodukter
 - Gjennomsnittlig gjeldende pris
 - Sum for gjeldende pris
- Målinger for økonomitransaksjon
 - Egendefinerte målinger for økonomitransaksjon
 - Antall økonomitransaksjoner
 - Gjennomsnittsmengde
 - Gjennomsnittlig transaksjonspris
 - Gjennomsnittlig verdi
 - Sum for mengde

- Sum for transaksjonspris
- Sum for verdi

- Målinger for husholdning
 - Egendefinerte målinger for husholdning
 - Totalkapital for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig sum aktiva
 - Gjennomsnittlig sum aktiva (000)
 - Aktiva totalt
 - Totalkapital (000)
 - Totale utgifter for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig sum utgifter
 - Gjennomsnittlig sum utgifter (000)
 - Sum utgifter
 - Sum utgifter (000)
 - Total inntekt for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig total inntekt
 - Gjennomsnittlig total inntekt (000)
 - Total inntekt
 - Total inntekt (000)
 - Total gjeld for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig total gjeld
 - Gjennomsnittlig total gjeld (000)
 - Total gjeld
 - Total gjeld (000)
 - Total nettoverdi for kontaktperson
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi (000)
 - Total nettoverdi
 - Total nettoverdi (000)
 - Totalkapital for husholdning
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning (000)

- Totalkapital for husholdning
 - Totalkapital for husholdning (000)
 - Totale utgifter for husholdning
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning (000)
 - Totale utgifter for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning (000)
 - Total inntekt for husholdning
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning (000)
 - Total inntekt for husholdning
 - Total inntekt for husholdning (000)
 - Total gjeld for husholdning
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning (000)
 - Total gjeld for husholdning
 - Total gjeld for husholdning (000)
 - Total nettoverdi for husholdning
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning (000)
 - Total nettoverdi for husholdning
 - Total nettoverdi for husholdning (000)
 - Antall kundeemner for kontaktperson
 - Antall serviceforespørsler for kontaktperson
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall husholdninger
 - Antall opprullerte kontaktpersoner
 - Antall opprullerte kontaktpersoner
 - Antall opprullerte serviceforespørsler
-
- Målinger for forsikringseiendom
 - Egendefinerte målinger for forsikringseiendom
 - Antall forsikringseiendommer

- Gjennomsnittlig beløp
- Gjennomsnittlig sekvens
- Sum for beløp
- Sum for sekvens
- Målinger for lagerperiode
 - Egendefinerte målinger for lagerperiode
 - Antall lagerperioder
- Målinger for involvert part
 - Egendefinerte målinger for involvert part
 - Antall involverte parter
- Kundeemnemålinger
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kundeemner
 - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
 - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
 - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
 - Antall nye salgsmuligheter
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner
 - Antall oppnådde
 - Bokført inntekt for kundeemne
 - Forventet inntekt for kundeemne
 - Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Antall lukkede salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)

- Forventet inntekt
- Forventet inntekt (000)
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Partnermålinger
 - Egendefinerte målinger for partner
 - Antall partnere
- Målinger for polise
 - Egendefinerte målinger for polise
 - Antall poliser
 - Gjennomsnittlig pålydende beløp
 - Gjennomsnittlig modal premie
 - Gjennomsnittlig total premie
 - Sum for pålydende beløp
 - Sum for modal premie
 - Sum for total premie
- Målinger for innehaver av polise
 - Egendefinerte målinger for innehaver av polise
 - Antall poliseinnehavere
 - Gjennomsnittlig innehaverprosent
 - Sum for innehaverprosent
- Målinger for prøvelager
 - Egendefinerte målinger for prøvelager
 - Antall prøvelagre
 - Gjennomsnitt for siste lagertelling
 - Gjennomsnittlig innledende beholdning
 - Gjennomsnittlig lagertelling
 - Gjennomsnittlig systemtelling
 - Sum for siste lagertelling
 - Sum for innledende beholdning
 - Sum for lagertelling
 - Sum for systemtelling
- Målinger for prøvetransaksjon

- Egendefinerte målinger for prøvetransaksjon
- Antall prøvetransaksjoner
- Gjennomsnittlig antall mottatte pakker
- Gjennomsnittlig antall sendte pakker
- Sum for antall mottatte pakker
- Sum for antall sendte pakker
- Målinger for serviceforespørsler
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Målinger for transaksjonsartikkel
 - Egendefinerte målinger for transaksjonsartikkel
 - Antall transaksjonsartikler
 - Gjennomsnittlig linjenummer
 - Gjennomsnittsmengde
 - Gjennomsnittlig sendt mengde
 - Sum for linjenummer
 - Sum for mengde
 - Sum for sendt mengde

Bruksnotater

Rapporter uten resultater kan forekomme av flere årsaker. Den ene årsaken er mangelen på en måling i rapporten. Rapporten må inneholde minst én måling.

Du kan også få en rapport uten resultater hvis du bruker to egendefinerte objekter som ikke er direkte koblet til hverandre. Hvis et firmaobjekt for eksempel er direkte knyttet til egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5, kan du rapportere om tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 4 samt tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere om den kombinerte tilknytningen mellom firma, egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5, med mindre det er en direkte tilknytning mellom egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5 som er definert i applikasjonen.

Videre med samme eksempel: Hvis et firmaobjekt er direkte knyttet til egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 4 er direkte knyttet til egendefinert objekt 5, kan du rapportere om tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 4 samt tilknytningen mellom egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere om den kombinerte tilknytningen mellom firma, egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5 med mindre det er en direkte tilknytning mellom firma og egendefinert objekt 5, som definert i applikasjonen.

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for avanserte egendefinerte objekter og økonomi- og forsikringsobjektene

Emneområdet Avanserte egendefinerte objekter gir deg mulighet til å rapportere om attributtene og målingene for objektene som finnes i emneområdet. Det er også mulig å rapportere om tilknytninger mellom disse objektene. Det er imidlertid bare støtte for én tilknytning i dette emneområdet for et gitt par med objekter. Eksempel:

- Objektet FinancialAccount kan være et underordnet objekt for et firma, en filial og en finansinstitusjon. Men bare firmaobjekttilknytningen kan rapporteres.
- Objektet FinancialAccount kan være et underordnet objekt for en kontaktperson og en rådgiver. Men bare tilknytningen for kontaktpersonobjektet kan rapporteres.
- Poliseobjektet kan være et underordnet objekt for et firma, et byrå og en befrakter. Men bare firmaobjekttilknytningen kan rapporteres.
- Poliseobjektet kan være et underordnet objekt for en kontaktperson, en agent og en assurandør for befrakter. Men bare firmaobjekttilknytningen kan rapporteres.

Tilknytningen mellom økonomiobjektene og de egdefinerte objektene 1–5 og tilknytningen mellom forsikringsobjektene og de egendefinerte objektene 1–15 er ikke tilgjengelig for rapportering fra emneområdet Avanserte egendefinerte objekter.

I dimensjonen for økonomi, forsikring og prøver er feltene for valuta og dato forhåndsformatert. Andre feltyper i disse dimensjonene, for eksempel heltall og prosent, er ikke forhåndsformatert. Du kan bruke egendefinerte formater i disse feltene.

Emneområde for rapportering for vurderinger

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir sanntidsanalyse av vurderingsbruken og -resultatene. Du kan få full synlighet av vurderingsfullføring, resultat og samhandling med andre beslektede dimensjoner, for eksempel aktiviteter, kontaktpersoner og firmaer.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Assessment
- Kontaktperson
- Dato for siste endring
- Startdato
- Kundeemne
- Mål
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Serviceforespørsel

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma

- Antall firmaer
- Aktivitetsmålinger
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall aktiviteter
 - Antall lukkede aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
- Målinger for vurdering
 - Svar
 - Antall kriteriesvar
 - Fullført svar
 - Svar ikke fullført
 - Kriterier
 - Antall skriptkriterier
 - Gjennomsnittlig antall skriptkriterier
 - Gjennomsnittlig kriterieresultat
 - Kriterieresultat
 - Maksimalt kriterieresultat
 - Minimum kriterieresultat
 - Skript
 - Antall ganger skript er brukt
 - Fullført i prosent (%)
 - Faktisk skriptresultat
 - Gjennomsnittlig faktisk skriptresultat
 - Gjennomsnittlig terskelskriptresultat
 - Maksimalt faktisk skriptresultat
 - Minimum faktisk skriptresultat
 - Terskelskriptresultat
- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Antall kontaktpersoner
- Kundeemnemålinger
 - Antall arkiverte kundeemner
 - Antall kundeemner

- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til tappt salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til oppnådd salgsmulighet
- Antall nye salgsmuligheter
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Antall oppnådde
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Målmålinger
 - Egendefinerte målinger for mål
 - Antall mål
 - Gjennomsnittlig målinntekt
 - Gjennomsnittlig mål
 - Målinntekt
 - Mål
- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Antall lukkede salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Forventet inntekt
 - Forventet inntekt (000)
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
- Målinger for serviceforespørsler
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler

- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler

Bruksnotater

Du kan bare bruke målingene for vurdering med dimensjonen Vurderinger. Hvis noen av målingene for vurderinger er slettet, gjenspeiler ikke vurderingene som ble fullført tidligere, slettingen, og resultatene kan være feil.

Emneområde for aktivarapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere aktivamålinger etter dimensjonene for firma, aktiva produkt og bruker. Du kan spore aktiva og produkter som er solgt til en kunde eller et selskap. Dette er et av de få emneområdene der synligheten til aktivaposter er basert på synligheten for de tilknyttede firmapostene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Eid av bruker
- Produkt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktiva

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivamålinger
 - Antall aktiva
 - Gjennomsnittlig antall aktiva

Bruksnotater

Du kan analysere aktivamålingene etter dimensjonen Eid av bruker. Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av forretningsplanlegging

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir deg mulighet til å se på firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter og produkter innenfor konteksten av forretningsplaner, mål, plantyper, perioder, inntektsmålsetninger og enheter. Du kan også vise faktisk prestasjon sammenlignet med målsetninger som er fastsatt i forretningsplaner. Resultatene kan kombineres med spørringer fra andre emneområder for å sammenligne resultatene med målene.

Forbindelsestype

Én-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Bok
- Forretningsplan
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Kundeemne
- Mål
- Salgsmulighet
- Periode
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Hovedpartnerfirma
- Produkt
- Serviceforespørsel

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
- Aktivitetsmålinger
- Målinger for forretningsplaner
- Målinger for kontaktpersoner
- Målinger for egendefinert objekt 1
- Målinger for egendefinert objekt 2
- Målinger for egendefinert objekt 3
- Kundeemnemålinger
- Målmålinger
- Målinger for salgsmuligheter
- Partnermålinger
- Periodemålinger
- Planfirmamålinger
- Målinger for kontaktpersoner for plan
- Målinger for salgsmuligheter for plan
- Målinger for serviceforespørsler

Bruksnotater

Dette emneområdet har flere dimensjoner, men du må passe på å ikke blande dimensjoner ukritisk. Ikke alle kombinasjoner av dimensjoner gir brukbare resultater. Listen nedenfor viser primærobjektdimensjonen i fet skrift og hvilke dimensjoner som kan kombineres med denne for å generere gyldige resultater.

- **Firma:** Mål, Planfirma
- **Aktivitet:** Forretningsplan, Mål
- **Forretningsplan:** Aktivitet, Mål, Partner, Periode, Planfirma, Kontaktperson for plan, Salgsmulighet for plan, Produkt
- **Kontaktperson:** Mål, Kontaktperson for plan
- **Kundeemne:** Mål
- **Mål:** Firma, Aktivitet, Forretningsplan, Kontaktperson, Kundeemne, Periode, Produkt, Serviceforespørsel
- **Salgsmulighet:** Mål, Salgsmulighet for plan
- **Partner:** Forretningsplan
- **Periode:** Forretningsplan, Mål
- **Planfirma:** Firma, Forretningsplan

- **Kontaktperson for plan:** Forretningsplan, Kontaktperson
- **Salgsmulighet for plan:** Forretningsplan, Salgsmulighet
- **Produkt:** Forretningsplan, Kontaktperson for plan
- **Serviceforespørsel:** Mål

Merknad: Når du blander dimensjoner i en rapport, må du inkludere målinger fra disse dimensjonene, slik at de riktige sammenføyningene kan opprettes i Oracle CRM On Demand. Hvis for eksempel primærdimensjonen er Mål og du vil bruke noen kontaktpersonfelt, må du også ta med en målmåling i spørringen. Du kan la være å skrive ut målingen, men den må finnes i spørringen.

Bokdimensjonen gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter for firmaer og kontaktpersoner på alle nivåer i bokhierarkiet.

Emneområde for kampanjerapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gjør det mulig med omfattende analyse av kampanjer etter dimensjonene for kampanje, bruker og dato. Du kan analysere kampanjeresultater, ytelse og kapitalavkastning. Emneområdet inneholder også målinger som hjelper deg å løse problemer med å nå kampanjemål og optimalisere fremtidige kampanjer.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Kampanje har for eksempel feltet Kampanjetype. Det finnes også et felt med navnet Kampanjetypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Kampanjetype. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er

raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjon i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

■ Kampanje

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

■ Kampanjemålinger

- Antall kampanjer
- Antall planlagte kampanjer
- Antall aktive kampanjer
- Antall fullførte kampanjer
- Antall firmaer for kampanje
- Antall kontaktpersoner for kampanje
- Antall kundeemner for kampanje
- Antall salgsmuligheter for kampanje
- Antall oppnådde for kampanje
- Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
- Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
- Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 100, deretter delt på inntektsmålet).
- Gjennomsnittlig dager for å lukke salgsmulighet for kampanje
- Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittskostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Gjennomsnittskostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Omgjøringsgrad for kundeemner for kampanje
- Bokført inntekt for kampanje
- Salgsmulighetsinntekt for kampanje
- Gjennomsnittlig bokført inntekt for kampanje
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet for kampanje

- Kapitalavkastning

Bruksnotater

Ingen

Emneområde for rapportering av kontaktpersonforbindelser

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Emneområdet for rapportering av kontaktpersonforbindelser gir muligheten til å analysere kontaktpersonforbindelser. Du kan analysere kontaktpersonforbindelser etter firma, kontaktperson og relatert kontaktperson. Dette emneområdet har ingen målinger.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Eid av bruker
- Relatert kontaktperson

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kontaktperson

Målinger

Ingen

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for kontaktpersonrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Du kan bruke dette emneområdet til å rapportere om målinger for kontaktpersoner etter dimensjonene for kontaktperson, firma, kampanje, eid av bruker og dato. Detaljnivået for dette emneområdet er én rad for hver kontaktperson som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Med dette emneområdet kan du raskt svare på spørsmål som disse: Hvem er de ti beste ansatte med det største antallet kontaktpersoner? Hvilke firmaer har ingen kontaktpersoner? Hva er de største kampanjene etter kontaktpersoner?

Forbindelsestype

Enkel med flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å

bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Antall kontaktpersoner

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og firmaer
- Egendefinert objekt 2 og firmaer
- Egendefinert objekt 3 og firmaer

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for firma er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med firmaer. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og

egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om firmaene som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Egendefinert objekt
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Firmamålinger
 - Egendefinerte målinger for firma
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta

- Indeksert tall
- Gjennomsnittlig indeksert tall
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Gjennomsnittlig inntekt
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Antall firmaer
- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og kontaktpersoner
- Egendefinert objekt 2 og kontaktpersoner
- Egendefinert objekt 3 og kontaktpersoner

Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for kontaktperson er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med kontaktpersoner. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om kontaktpersoner som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2

- Egendefinert objekt 3

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Antall kontaktpersoner

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og salgsmuligheter
- Egendefinert objekt 2 og salgsmuligheter
- Egendefinert objekt 3 og salgsmuligheter

Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for salgsmuligheter er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med salgsmuligheter. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om salgsmulighetene som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Egendefinert objekt
- Firma
- Kampanje
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Salgsmulighet

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter

- Indeksert valuta
- Gjennomsnittlig indeksert valuta
- Indeksert tall
- Gjennomsnittlig indeksert tall
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Inntekt (000)
- Forventet inntekt (000)
- Bokført inntekt (000)
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall lukkede salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og serviceforespørsler
- Egendefinert objekt 2 og serviceforespørsler
- Egendefinert objekt 3 og serviceforespørsler

Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom serviceforespørsler og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for serviceforespørsler er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om

disse omformede objektene med serviceforespørsler. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom serviceforespørsler og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om serviceforespørsler som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Eid av bruker
- Serviceforespørsel

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for serviceforespørsler
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3

Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du rapportere om målinger for egendefinert objekt 1, 2 og 3 etter dimensjonene for firma, aktivitet, kampanje, kontaktperson, kundeemne, salgsmulighet, serviceforespørsel, partner, dato og egendefinert objekt 1, 2 og 3. De gir muligheten til å analysere egendefinert objekt 1, 2 og 3 etter ulike relaterte objekter. Rapporteringen av egendefinert objekt 1, 2 og 3 er for øyeblikket bare tilgjengelig i sanntid. Når du analyserer egendefinert objekt 1, 2 og 3, bruker du bare disse emneområdene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Opprettelsesdato
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Partner (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceforespørsel

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Kundeemne

- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for egendefinert objekt
 - Egendefinerte målinger for egendefinert objekt
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Antall egendefinerte objekter

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for prognoserapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du rapportere om dataene som er generert i prognosemodulen i Oracle CRM On Demand. Du kan også sammenligne prognosesammendraget med de nyeste sanntidsdataene for salgsmulighet etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, bruker, salgsmulighet, produkt, dato og brukerkvote. Du kan opprette en ytelsesrapport for et salgsteam, vise dekningen av forventede ordrer, kvoteoppfyllelse og nøyaktighet i prognoser. Salgssjefer kan overvåke ytelsen til individuelle teammedlemmer ved hjelp av brukerhierarkiet.

Forbindelsestype

Flere fakta

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmainntekt (se merknad 1)
- Salgsdistrikt for firma
- Bok
- Lukningsdato (se merknad 2)
- Kontaktperson
- Prognose
- Prognosedato (se merknad 3)
- Salgsmulighet (se merknad 4)
- Produktinntekt for salgsmulighet (se merknad 4)
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

Merknad 1: Du kan ikke kombinere dimensjonen Firmainntekt med dimensjonen Salgsmulighet eller Produkt for salgsmulighet.

Merknad 2: For kvoter er lukningsdatoen den første dagen i måneden for kvoteperioden. For prognoser er lukningsdatoen identisk med lukningsdatoen for salgsmulighetene i prognosestillbildene. For salgsmuligheter er lukningsdatoen identisk med lukningsdatoen for salgsmuligheten.

Merknad 3: Prognosedatoen er datoen prognosen ble kjørt. En salgsmulighet kan være i flere prognoser.

Merknad 4: Salgsmulighet og Produktinntekt for salgsmulighet kan bare knyttes til målingene Salgsmulighet og Produktinntekt for salgsmulighet.

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kontaktperson
- Salgsmulighet

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for firmainntekt
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter
- Prognosemålinger
 - Mine firmainntekter
 - Min firmainntekt
 - Mine kontaktpersoninntekter
 - Min kontaktpersoninntekt
 - Mine salgsmuligheter
 - Min salgsmulighetsinntekt
 - Mine produktinntekter
 - Min produktinntekt
 - Mine produkter
 - Lukket mengde
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
 - Prognostisert mengde
 - Forventet ordremengde
- Teamsammendrag
 - Prognose
 - Bokført inntekt
 - Forventede ordrer
 - Beste tilfelle
- Teamproduktsammendrag
 - Lukket mengde
 - Prognostisert mengde
 - Forventet ordremengde
 - Bokført inntekt
 - Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Forventede ordrer

- Prognose
- Forventet inntekt
- Beste tilfelle
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi
- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Inntekt
 - Forventet inntekt
 - Bokført inntekt
 - Inntekt (000)
 - Forventet inntekt (000)
 - Bokført inntekt (000)
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall lukkede salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Målinger for produktinntekt for salgsmulighet
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter

Bruksnotater

Følgende restriksjoner gjelder:

- **Flere fakta.** Ettersom emneområdet Prognoser er et emneområde med flere fakta, må du sørge for at bare én måling inngår i en rapport.
- **Bokdimensjon.** Med bokdimensjonen og hierarkiet kan du gruppere dataposter i bøker. Hvilke data du kan se, styres imidlertid fortsatt av synlighetsmodusen i Analyse. Dette fungerer bare med firma, firmainntekt, salgsmulighet og salgsmulighetsprodukt.
- **Hierarkier.** Alle hierarkier er begrenset til åtte nivåer.

- **Inntektsdeling.** Når funksjonen for inntektsdeling er konfigurert (se Sette opp selskapsprofilen og globale standarder), gjenspeiles delingen i prognosesammendraget, men ikke i sanntidsmålingene for salgsmulighet.
- **Kvotemålinger.** Sammenligning av kvotemålinger med andre målinger er bare gyldig på måneds- og brukernivå.
- **Egendefinerte felt for prognosesammendrag.** Disse feltene er ikke tilgjengelige for rapportering. Prognosesammendraget som genereres i Oracle CRM On Demand, inneholder opprullerte totalsummer. Prognosemålingene i rapporten gir derfor bare mening hvis du viser dataene etter bruker. Visning av prognosemålingene uten brukeren fører til at feil verdi vises.
- **Salgsmulighet og flere prognoser.** Samme salgsmulighet kan vises i flere prognoser. Prognosemålinger må derfor vises etter en spesifikk dato, ved hjelp av mekanismen for filtrering av måling. Hvis du ikke gjør dette, kan det hende prognosemålingene vises på feil måte.
- **Prognose og brukerkvotemålinger.** Dataene for inntekter er de samme som prognosesammendragsdatoen, slik at alle salgsmuligheter ser ut til å være på den første dagen i måneden. Brukerkvoten blir også angitt for en månedlig periode og vises på den første dagen i måneden. På grunn av dette vil rapporter som inkluderer prognoser og brukerkvotemålinger, bare gi mening hvis dataene er aggregert for måneden eller på et høyere nivå.
- **Brukerkvotemålinger.** Synligheten til brukerkvotemålinger styres med Ledersynlighet, uavhengig av brukerens synlighet. Det er derfor ikke mulig for brukere som ikke er selskapsadministratorer, å rapportere brukerkvoter sammen med salgsmulighetsmålinger når synligheten er satt til Teamsynlighet.
- **Brukers prosent rangering.** Du kan ikke bygge en brukers prosent rangering uten å ha tilgang til alle de underliggende dataene.
- **Kalendermåned og flere prognoser.** Hver kalendermåned kan ha flere prognoser. En rapport som viser de totale prognosemålingene, må derfor være kvalifisert med en spesifikk prognosedato.
- **Kvotet og inntekt.** Hvis rapporten som viser brukerkvotet og salgsmulighetsinntekt i sanntid, ikke viser de forventede resultatene, kan det skyldes at det ikke finnes noen poster som har lukningsdatoer for salgsmulighet i samme periode som kvotepostene.
- **Månedlig prognose.** Totalsommene i sammendraget i den månedlige prognosen er allerede opprullert. En totalsum for alle brukere gir derfor feil resultat. Hvis du vil ha totalsummen på denne måten, må du derfor bruke inntektsmålingene fra mappen Mine inntekter.
- **Ledersynlighet for analyse.** Bruk Ledersynlighet for analyse hvis prognosen bare inkluderer dine underordnede.
- **Teamsynlighet for analyse.** Bruk Teamsynlighet for analyse hvis personene i prognosen er en del av teamet ditt. Hvis personene i prognosen ikke er i teamet og ikke er dine underordnede, vil ikke visningen av salgsmulighet og produkt for salgsmulighet samsvare med prognosesammendraget.
- **Prognosemålinger.** Prognosemålingene må referere til en bestemt prognose. Bruk funksjonen for målingsfiltrering til å referere til målingene etter prognosedato og prognosetype. Bruk for eksempel funksjonen for målingsfiltrering til å få tak i prognoseverdien for en bestemt prognosedato, for eksempel 16. september 2009. Ettersom det finnes flere prognosetyper, legger du til et nytt filter for å få verdiene for prognosen for salgsmulighetsinntekt. Eksempel:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognose for salgsmulighetsinntekt'))
```

Bruk av funksjonen for målingsfiltrering er ikke det samme som å legge til et filter i rapporten. Hvis du legger til et rapportfilter i filteret etter prognosedato og prognosetype, får du ingen verdier for

brukerkvoten eller sanntidsinntekten. Hvis du har definert flere kvoter for hver bruker, må du bruke funksjonen for målingsfiltrering til å referere til den spesifikke kvoteverdien. Eksempel:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Salg'))
```

I dette eksemplet får funksjonen for målingsfiltrering tak i kvoteverdien for et spesifikt kvotenavn (Salg). Uten denne målingsfiltreringen får du bare den totale verdien for alle kvotene.

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer. Bokdimensjonen gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter for firmaer og kontaktpersoner på alle nivåer i bokhierarkiet.

Emneområde for rapportering for husholdninger

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for analyse av husholdninger gir deg muligheten til å generere rapporter om husholdninger for kontaktpersondimensjonen. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke klienter tilhører hvilke husholdninger?
- Hvordan er husholdningsaktivaene i forretningsboken fordelt mellom klientene mine?
- Hva er de beste husholdningene etter total aktivaverdi?

Du kan kombinere husholdningsrapporter med porteføljerapporter for å få en forbedret klienttjeneste ved å forstå klientene som medlemmer av en husholdning.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Husholdning
- Household Contact

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Kontaktperson har for eksempel feltet Kontaktpersontype. Det finnes også et felt med navnet Kode for kontaktpersontype, som er den optimaliserte versjonen av feltet Kontaktpersontype. På samme måte er det et felt med navnet Opprettelsesdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Opprettelsesdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjon i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Kontaktperson

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for husholdning
 - Totalkapital for husholdning
 - Totalkapital for husholdning
 - Totalkapital for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
 - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning (000)
 - Totale utgifter for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning
 - Totale utgifter for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
 - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning (000)
 - Total inntekt for husholdning
 - Total inntekt for husholdning
 - Total inntekt for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
 - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning (000)
 - Total gjeld for husholdning
 - Total gjeld for husholdning
 - Total gjeld for husholdning (000)
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
 - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning (000)
 - Total nettoverdi for husholdning
 - Total nettoverdi for husholdning

- Total nettoverdi for husholdning (000)
- Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
- Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning (000)
- Totalkapital for kontaktperson
 - Aktiva totalt
 - Totalkapital (000)
 - Gjennomsnittlig sum aktiva
 - Gjennomsnittlig sum aktiva (000)
- Totale utgifter for kontaktperson
 - Sum utgifter
 - Sum utgifter (000)
 - Gjennomsnittlig sum utgifter
 - Gjennomsnittlig sum utgifter (000)
- Total inntekt for kontaktperson
 - Total inntekt
 - Total inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig total inntekt
 - Gjennomsnittlig total inntekt (000)
- Total gjeld for kontaktperson
 - Total gjeld
 - Total gjeld (000)
 - Gjennomsnittlig total gjeld
 - Gjennomsnittlig total gjeld (000)
- Total nettoverdi for kontaktperson
 - Total nettoverdi
 - Total nettoverdi (000)
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi
 - Gjennomsnittlig total nettoverdi (000)
- Egendefinerte målinger for husholdning
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta

- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte serviceforespørsler
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall kontaktpersoner
- Antall serviceforespørsler for kontaktperson
- Antall kundeemner for kontaktperson
- Antall husholdninger

Bruksnotater

Kontaktpersondimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for kundeemnerapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kundeemnemålingene etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, kontaktperson, dato, kundeemne, salgsmulighet, eid av bruker og hovedpartnerfirma. Dette emneområdet inneholder målinger som analyserer kvalitet på kundeemne, omgjøring av kundeemne og inntekter som er knyttet til kundeemner.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Kundeemne

- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Kundeemnemålinger
 - Hierarki for salgsdistrikt for firma
 - Navn på salgsdistrikt på øverste nivå
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 8
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 7
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 6
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 5
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 4
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 3
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 2
 - Navn på salgsdistrikt på nivå 1
 - Antall kundeemner
 - Antall kvalifiserte kundeemner
 - Antall avviste kundeemner

- Antall arkiverte kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall nye salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering for salgsmuligheter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere salgsmuligheter etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, kampanje, kontaktperson, eier og dato. Dette emneområdet har flere fakta som inkluderer målinger for salgsmulighet og kvote. Målinger for salgsmulighet defineres på det mest inndelte nivået i emneområdet og kan derfor analyseres etter alle mulige dimensjoner. Kvotemålinger er imidlertid på et mindre inndelt nivå og kan bare analyseres etter begrensede dimensjoner, blant annet dato (måned), kvote, eier.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje

- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Hovedpartnerfirma
- Kvote
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Salgsmulighet

Målinger

Her er de viktigste målingene i dette emneområdet:

- Inntekt (forventet og bokført)
- Antall salgsmuligheter (åpne og lukkede)
- Antall oppnådde
- Kvotemengder

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall

- Gjennomsnittlig indeksert tall
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Inntekt (000)
- Forventet inntekt (000)
- Bokført inntekt (000)
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall lukkede salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Ettersom kvotemålinger ikke er definert på dimensjonsnivået for salgsmulighet, vises disse målingene som tomme celler når dimensjonsattributter for salgsmulighet er med i rapporten.

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og konkurrenter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for konkurrerende firma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Lukningsdato
- Lukningsdato
- Salgsmulighet
- Opportunity Competitor
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Salgsmulighet

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Inntekt
 - Forventet inntekt
 - Bokført inntekt
 - Inntekt (000)
 - Forventet inntekt (000)
 - Bokført inntekt (000)
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall lukkede salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og partnere

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for partnerfirma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet.Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Lukkingsdato
- Åpningsdato
- Salgsmulighet
- Opportunity Partner
- Eid av bruker
- Primær kontaktperson
- Kontaktperson for forbindelse
- Salgsdistrikt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Salgsmulighet

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
 - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Inntekt
 - Forventet inntekt
 - Bokført inntekt
 - Inntekt (000)
 - Forventet inntekt (000)
 - Bokført inntekt (000)
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall åpne salgsmuligheter
 - Antall lukkede salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Gjennomsnittlig antall dager i fase

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering for produktinntekter for salgsmulighet

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere produktinntekter for salgsmulighet etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, salgsmulighet, produkt for salgsmulighet, eid av bruker, produkt og produktkategori. Ettersom hver gjentakende produktinntektspost kan ha ulike startdatoer, er dette emneområdet på det laveste detaljnivået og inneholder én rad for hver gjentakende produktinntektspost i salgsmuligheten. På grunn av detaljnivået i dette emneområdet gir det størst fleksibilitet for opprulling av data på hvilket som helst nivå i dimensjonene som støttes. Dette emneområdet inneholder også kvotedimensjonen og -målingene, som kan brukes til å rapportere om både produktinntekt for salgsmulighet og kvotemålinger i samme rapport.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Salgsmulighet

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produktinntekt for salgsmulighet
 - Antall produkter
 - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger
 - Kvoteverdi

Bruksnotater

Firmadimensjonen omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering for salgsmulighetsteam

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir mulighet for rapportering av forbindelsen mellom salgsmuligheter og salgsmulighetsteam. Bruk dette emneområdet til å foreta spørringer etter teammedlemmer som er involvert i en salgsmulighet. Dette emneområdet har ingen målinger.

Forbindelsestype

Én-til-mange.

Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Salgsmulighet
- Team for salgsmulighet
- Eid av bruker

Målinger

Ingen.

Bruksnotater

Ingen.

Datasynlighet. Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din. Derfor kan du alltid rapportere om alle salgsmuligheter der du enten er eier eller teammedlem.

Emneområde for partnerrapportering

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Emneområdet for partnerrapportering gir deg mulighet til å analysere partnere og foreta viktige resultatmålinger, inkludert antall kvalifiserte kundeemner og total inntekt i forventede salgsmuligheter.

Forbindelsestype

Sammendrag

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Partner
- Salgsdistrikt

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Partnermålinger
- Egendefinerte målinger for partner
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert valuta
 - Indeksert tall
- Antall partnere
- Antall arkiverte kundeemner
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede salgsmuligheter
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til oppnådd salgsmulighet
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Antall serviceforespørsler
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler

- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Inntekt
- Inntekt (000)

Bruksnotater

De forrige målingene er basert på hovedpartnerfirmaet for kundeemner, salgsmuligheter og serviceforespørsler.

Emneområde for rapportering for Personalized Content Delivery

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir opplysningene som av ulike roller i en farmasøytisk organisasjon trenger for å forstå leger bedre, begrense innhold og levere riktig melding til riktig person på riktig tidspunkt. En markedsføringssjef kan for eksempel analysere detaljerte trender, virkningen av salgsmateriell og svarene fra ulike segmenter. Med disse opplysningene kan sjefen vurdere salgsmateriell eller segmentere kundebasen på nytt og deretter levere kundetilpasset materiell. En salgssjef kan analysere detaljerte trender og se etter gode og dårlige utøvere i et salgsdistrikt, slik at teamet om nødvendig kan få videre opplæring.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Svar på melding

- Meldingsplan
- Meldingsplanelement
- Produkt

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for meldingsplan
 - Egendefinerte målinger for meldingsplan
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert tall
 - Antall meldingsplaner
- Målinger for meldingsplanelement
 - Egendefinerte målinger for meldingsplanelement
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Indeksert tall
 - Antall meldingsplanelementer
- Målinger for svar på melding
 - Egendefinerte målinger for svar på melding

- Gjennomsnittlig indeksert valuta
- Indeksert valuta
- Gjennomsnittlig indeksert tall
- Indeksert tall
- Antall svar på melding
- Firmamålinger
 - Inntekt
 - Inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig inntekt
 - Bokført inntekt
 - Bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig bokført inntekt
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet
 - Potensiell inntekt
 - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
 - Inntekt
 - Produktinntekt (000)
 - Bokført inntekt for produkt
 - Produkt, bokført inntekt (000)
 - Antall firmaer
 - Antall firmaer med salgsmuligheter
 - Antall aktiviteter
 - Antall kontaktpersoner
 - Antall salgsmuligheter
 - Antall oppnådde
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
 - Antall kundeemner

- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til oppnådd salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Aktivitetsmålinger
 - Antall aktiviteter
 - Antall åpne aktiviteter
 - Antall firmaer med aktiviteter
 - Antall lukkede aktiviteter
- Målinger for kontaktpersoner
 - Egendefinerte målinger for kontaktperson
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Egendefinerte felt for Eid av bruker
 - Egendefinerte felt for Eid av bruker
 - Antall kontaktpersoner
- Målinger for produktinntekt
 - Inntekt
 - Forventet inntekt for produkt
 - Bokført inntekt for produkt
 - Produktinntekt (000)
 - Forventet inntekt for produkt (000)
 - Produkt, bokført inntekt (000)
 - Gjennomsnittlig innkjøpspris
 - Gjennomsnittsmengde
 - Mengde

Bruksnotater

Ingen

Emneområde for rapportering for serviceforespørsler

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere serviceforespørsler etter dimensjonene for firma, kontaktperson, serviceforespørsel, bruker, partner og dato. Det hjelper deg å måle og analysere viktige ytelsesmålinger for organiseringen av kundeserviceforespørsler, inkludert hvor lenge serviceforespørsler har vært åpne, og gjennomsnittlig tid det tar å lukke dem. Ved hjelp av disse ytelsesmålingene for serviceforespørsler kan selskapet forbedre kundetilfredsheten, øke de ansattes produktivitet og redusere driftskostnadene.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceforespørsel

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Siste besøksdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kontaktperson
- Serviceforespørsel

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for serviceforespørsler
 - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
 - Indeksert valuta
 - Gjennomsnittlig indeksert valuta
 - Indeksert tall
 - Gjennomsnittlig indeksert tall
 - Antall serviceforespørsler
 - Antall åpne serviceforespørsler
 - Antall lukkede serviceforespørsler
 - Antall ventende serviceforespørsler
 - Antall annullerte serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
 - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering for delte aktiviteter

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere delte aktiviteter etter dimensjonene for firma, kontaktperson og bruker. Ettersom disse aktivitetene kan deles av én eller flere brukere i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å rapportere delte aktiviteter. Aktiviteter som ikke deles med minst én annen bruker, kan ikke rapporteres med dette emneområdet.

Forbindelsestype

Mange-til-mange

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Eid av bruker

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. På samme måte finnes feltet Indekseringsdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson

Målinger

Ingen

Bruksnotater

Firma- og kontaktpersondimensjonene omfatter et bokhierarki som gir deg mulighet til å analysere målinger og tilknyttede attributter på alle nivåer.

Emneområde for rapportering for kjøretøy

Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområdet gir mulighet til å analysere målinger knyttet til kjøretøy etter dimensjonene for kjøretøy og forhandler og andre tilknyttede dimensjonsobjekter, for eksempel kontaktperson, dato, forhandler og produkt.

Forbindelsestype

Enkel

Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Dato
- Forhandler
- Produkt
- Kjøretøy

Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene Kode eller UTC. Dimensjonen Kontaktperson har for eksempel et felt med navnet Tilknytningsfilter 1. Det finnes også et felt med navnet Kode for tilknytningsfilter 1, som er den optimaliserte versjonen av feltet Tilknytningsfilter 1. På samme måte er det et felt med navnet Opprettelsesdato UTC, som er den optimaliserte versjonen av feltet Opprettelsesdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker optimaliserte filtreringsfelt, se [Bruke optimaliserte filtreringsfelt](#) (på side 924). Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Kontaktperson
- Dato
- Dea ler
- Kjøretøy

Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kjøretøy
 - Egendefinerte målinger for kjøretøy
 - Antall kjøretøy

Bruksnotater

Ingen

Endre utseendet til rapporter

Når du setter opp eller oppdaterer rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, kan du endre det visuelle utseendet, kjent som kosmetisk formatering. Du kan bruke kosmetisk formatering, kopiere og lime inn kosmetiske formateringsattributter og lagre en formatert rapport som skal brukes som en stilmal.

Alt etter hvilket element du formaterer, vises forskjellige valg i dialogboksen, for eksempel skrift-, celle- og kantlinjekontroller, bakgrunnsfarge, flere formateringsvalg, for eksempel celleutfylling, og egendefinerte CSS-stilvalg for HTML.

Du kan endre utseendet til:

- Kolonner og avsnitt, for eksempel bakgrunnsfarge og kantlinjer
- Kolonner i tabeller
- Størrelsen på titler

Du kan kopiere omfanget av kosmetiske formateringsattributter du bruker på et element, for eksempel en kolonne i en tabell, og lime dem inn i et element av samme type, for eksempel en annen kolonne i tabellen eller en kolonne i en annen tabell. Du kan også gjenopprette standardutseendet. Dette gjør du ved å bruke ikonene øverst til høyre på dialogboksene.

Visninger som støtter kopiering og innliming, inkluderer tabell-, pivottabell- og diagramvisning.

Om lagring av rapporter som stilmaler

Når du har tilpasset det kosmetiske utseendet til en rapport og lagret den, kan du bruke den som en mal. Dermed kan du bruke formateringen fra den lagrede rapporten i nye eller eksisterende rapporter.

Visninger som støtter bruk av en lagret rapport som en mal, inkluderer tabell-, pivottabell- og diagramvisning.

Dette emnet inneholder opplysninger om hvordan du utfører følgende oppgaver:

- Formatere det visuelle utseendet til en rapport
- Kopiere og lime inn et formateringsattributt
- Gjenopprette standardutseendet for et attributt
- Bruke en lagret rapport som en mal

Slik formaterer du det visuelle utseendet til en rapport

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Åpne analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Velg rapporten du vil arbeide med, og klikk på OK.
- 5 Åpne dialogboksen Kosmetisk format ved å gjøre ett av følgende på siden Bygg og vis analyse:

- I trinn 1 klikker du på knappen Kolonneegenskaper og deretter på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- I trinn 2 åpner du dialogboksen Rediger format ved å gjøre ett av følgende:
 - For Tittel eller Tabell klikker du på knappen Formater visning.
 - Klikk på knappen Egenskaper for pivottabellvisning i pivottabellvisning og deretter på knappen Angi alternativt format.

MERKNAD: I tabellvisning kan du også klikke på knappen Formater kolonne og bruke fanen Verdifomat. I pivottabellvisning kan du også klikke på knappen Områdeegenskaper og bruke fanen Områdeegenskaper.

Dialogboksen Kosmetisk format vises.

- 6 Foreta valg for familie, størrelse, farge, stil (for eksempel fet) og eventuelle effekter du vil bruke (for eksempel understreking), for skrift under Skrift.

MERKNAD: Dette valget er ikke tilgjengelig for alle elementer.

- 7 Konfigurer justering og bakgrunnsfarge under Celle.

MERKNAD: Når det gjelder vannrett justering, er venstrejustering det vanligste for tekstdata. Når det gjelder numeriske data, er høyrejustering det vanligste.

Loddrett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.

- 8 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.

TIPS: Du kan velge eller oppheve valg av egendefinerte kantlinjer ved å klikke på øverste, nederste, venstre og høyre kantlinje i nærheten av rullegardinlisten Posisjon.

- 9 Klikk på Flere formateringsvalg, og angi verdier for bredden og høyden på innholdet i cellen samt mellomrom over, under, til venstre og til høyre for innholdet, for å formatere mellomrom i cellen. Verdierne angis i piksler.

- 10 Foreta valg under Valg for egendefinert CSS-format hvis du vil overstyre format- og klasseelementene som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand Answers:

a Klikk på innstillingene du vil bruke.

b Angi stedet for klassen, formatet eller stilarket.

MERKNAD: De avanserte stilformateringsvalgene for format er for brukere som har erfaring fra arbeid med gjennomgripende stilark.

- 11 Klikk på OK.

Slik kopierer du og limer inn et formateringsattributt

- 1 Gå til elementet du vil kopiere formateringen for, for eksempel en rad, kolonne eller tabellcelle, på siden Bygg og vis analyse.

- 2 Åpne dialogboksen Kosmetisk formatering, klikk på knappen Kopier formatering, og klikk deretter på Avbryt for å lukke dialogboksen Kosmetisk formatering.
- 3 Gå til elementet der du vil lime inn formateringen.
- 4 Åpne dialogboksen Kosmetisk formatering, klikk på knappen Lim inn formatering, og klikk deretter på OK for å aktivere endringene.

Slik gjenoppretter du standardutseendet

- Åpne dialogboksen Kosmetisk formatering for elementet, og klikk deretter på knappen Nullstill formatering.

Når du legger til enkelte typer visninger, kan du bruke en lagret rapport som mal. Dette er beskrevet i prosedyren nedenfor.

Slik bruker du en lagret rapport som en mal

- 1 Gå til Trinn 2: Opprett oppsett på siden Bygg og vis analyse.
- 2 Klikk på Legg til visning, og velg ønsket visning.
- 3 Klikk på knappen Importer visningsformatering fra en annen analyse, som du finner nær toppen av arbeidsområdet.



- 4 Naviger til den lagrede rapporten i dialogboksen Importer lagret format, og klikk deretter på OK.
- 5 Klikk på koblingen Lagrede resultater eller på knappen Forhåndsvis analyse.

Bruke optimaliserte filtreringsfelt

Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* (for plukklister) eller *UTC* (Coordinated Universal Time) for dato- og klokkeslettsfelt. Når du bruker det optimaliserte feltet i filteret, blir rapportytelsen bedre.

Kodefelt i filtre

Kodefelt lagrer plukklisteverdier i språkuavhengig kode for flerspråklige plukklister. I Oracle CRM On Demand kan du håndtere flere språk ved å bruke språkuavhengige koder og enkeltoppføringer for hvert språk. Et statusfelt kan for eksempel implementeres som vist nedenfor for språkverdien med statusen aktiv.

Språk	Verdi	Språkuavhengig kode
Engelsk	Aktiv	Aktiv

Fransk	Actif	Aktiv
Tysk	Aktiv	Aktiv
Spansk	Activo	Aktiv

Hvis du vil filtrere aktive firmaer, kan du opprette et filter for feltet Statuskode (den optimaliserte versjonen av feltet Status) og for den språkuavhengige verdien (i dette tilfellet Active). Uansett hvilket språk du bruker, vil en spørring etter den språkuavhengige verdien gi bedre rapportytelse siden det ikke kreves et ekstra oversettelsestrinn ved spørringer for andre språk.

Vise språkuavhengige verdier for en plukkliste

Bruk følgende fremgangsmåte når du skal vise språkuavhengige verdier for en plukkliste.

Slik viser du språkuavhengige verdier for en plukkliste

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på en av koblingene for rediger plukkliste for det ønskede plukklisfeltet, på siden Felt.
De språkuavhengige verdiene er i ID-kolonnen.

UTC-felt i filtre

Når du bruker UTC-felt, blir de ikke konvertert til tidssonene for selskap eller bruker, og dermed bedres rapportytelsen. Ytelsen forbedres ytterligere når feltene for dato og klokkeslett indekseres i databasen. Du kan utelate disse feltene i rapportene og i stedet bruke feltene som har tilpassede tidssoner.

Trinn 1: Definere kriterier

Du definerer kriteriene for rapporter på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers. Du får tilgang til siden Definer kriterier enten ved å opprette en ny analyse, som beskrevet i [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 771), eller ved å åpne en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers.

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Legge til kolonner i rapporter](#) (på side 926)
- [Legge til egendefinerte felt i rapporter](#) (på side 926)
- [Legge til filtre i kolonner](#) (på side 927) (valgfritt, men anbefalt)

- [Redigere kolonneegenskaper](#) (på side 935)
- [Konfigurere kolonneformler](#) (på side 947)
- [Legge til handlingskoblinger i resultater](#) (se "[Legge til handlingskoblinger til resultater](#)" på side 948)
- [Sortere og endre rekkefølgen på kolonner](#) (på side 952)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om å bruke adresser i rapporter](#) (på side 952)
- [Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner](#) (på side 953)

Legge til kolonner i rapporter

Når du oppretter eller endrer rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, legger du til kolonner til rapporten inneholder alle ønskede data.

MERKNAD: Periodene i rapportene kan være basert på selskapets regnskapskalender, som kan være forskjellig fra en vanlig kalender. Det kan for eksempel hende at selskapets regnskapsår begynner 1. juli hvert kalenderår. Hvis selskapet nylig har endret regnskapsåret i Oracle CRM On Demand, må du se nøye gjennom historiske analyser hvis de går over flere år. Data i rapporter som er basert på den tidligere regnskapskalenderen, kan ikke justeres etter data ved hjelp av en ny regnskapskalender.

Slik legger du til kolonner i rapporten

- 1 Utvid kolonnelistene i området Aktivt emneområde i Oracle CRM On Demand Answers for å vise kolonnene som du kan inkludere i rapportene.
- 2 Klikk på kolonnene som du vil inkludere i rapporten.

MERKNAD: Du kan fjerne en kolonne fra rapporten ved å klikke på ikonet X i kolonnen. Du kan endre rekkefølgen på kolonner ved å dra dem til den nye plasseringen og slippe dem.

Legge til egendefinerte felt i rapporter

Du kan legge til egendefinerte felt som kolonner i rapporter og analyser i Oracle CRM On Demand Answers. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til kolonner i rapporter, se [Legge til kolonner i rapporter](#) (på side 926).

For flerspråklige distribusjoner ved hjelp av Oracle CRM On Demand Answers må du oversette kolonnefelt på hvert språk som brukes med Oracle CRM On Demand Answers, slik at disse feltene er tilgjengelige for tilføyning i rapporter og analyser. Hvis for eksempel et egendefinert felt opprettes på norsk, må det oversettes til tysk for at en tysk bruker skal kunne vise og dermed bruke det egendefinerte feltet i en rapport eller analyse.

Legge til filtre i kolonner

På siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers kan du sette opp filtre for kolonner i rapporten. Et filter brukes til å begrense resultatene som vises når du kjører en rapport. Oracle CRM On Demand Answers viser bare resultatene som samsvarer med kriteriene.

Et kolonnefilter består av følgende elementer:

- En kolonne som skal filtreres, for eksempel Firmatype.
- En verdi som skal brukes når filteret brukes, for eksempel 10 (et SQL-uttrykk eller en variabel kan brukes i stedet for en verdi når det er nødvendig).
- En operator som bestemmer hvordan verdien skal brukes, for eksempel Mindre enn.

Hvis kolonnen for eksempel inneholder den solgte mengden, operatoren er Mindre enn og verdien er 10, inneholder resultatene bare ordremengder der mindre enn 10 enheter ble solgt.

Et kolonnefilter kan også ha følgende egenskaper:

- Det kan kombineres med andre kolonnefilter fra samme emneområde for å begrense resultatene av en rapport ytterligere.
- Filtre kan grupperes for å danne sammensatte filtre.
- Verdien til filteret kan begrenses av resultatet av en tidligere lagret rapport fra samme emneområde.

Filteret oversettes til et WHERE-ledd i SQL SELECT-setningen. WHERE-leddet brukes til å begrense radene som returneres, til de som stemmer overens med de angitte begrensningene. Avanserte brukere kan skrive inn SQL-uttrykket for et filter direkte.

MERKNAD: Hvis du valgte alternativet for å legge til nye plukklisteverdier ved import av data, kan det hende at det tar 24 timer før disse nye plukklisteverdiene vises i rapportene. Derfor kan du kanskje ikke bruke de nye plukklisteverdiene som filtre.

Opprette kolonnefilter

Du kan opprette et filter for hvilken som helst kolonne i rapportene. Hvis du ikke vil at kolonnen skal vises i resultatene, kan du skjule den.

ADVARSEL: Hvis du klikker på oppdateringsknappen i nettleseren før du er ferdig med å opprette et kolonnefilter, blir siden lastet på nytt og endringene forkastet.

Slik oppretter du et filter uten å legge til kolonnen i rapporten

- Hold nede CTRL, og klikk på kolonnen.

Slik oppretter du et kolonnefilter

- 1 Klikk på knappen Nytt filter i kolonnen der du vil opprette filteret, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Velg en operator fra rullegardinlisten Operator i dialogboksen Opprett/rediger filter.

Valgene for operatører og verdier vises i venstre kolonne. Det kan hende at det vises flere valg i høyre kolonne, for eksempel kalenderknapper som brukes til å angi et tidsrom, eller en boks for tekstsamsvar som brukes til å begrense lange verdilister.

- 3 Du kan angi en verdi ved å skrive den inn i boksen Verdi, eller du kan klikke på Alle valg for å vise de tilgjengelige verdiene i kolonnen, og velge en verdi i listen.

Du kan legge til flere verdier ved å klikke på Legg til og velge Verdi etter at du har angitt data for det gjeldende verdifeltet.

Bruk retningslinjene som vises i tabellen nedenfor når du skal velge en operator og angi verdier. Hvis du vil ha flere opplysninger om operatører, se *Bruksnotater om operatører*, som kommer etter denne prosedyren.

Operator	Retningslinjer for bruk
er lik eller er i	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen samsvarer med verdien i filteret.
er ikke lik eller er ikke i	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke samsvarer med verdien i filteret.
er mindre enn	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er mindre enn verdien i filteret.
er større enn	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er større enn verdien i filteret.
er mindre enn eller lik	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er mindre enn eller lik verdien i filteret.
er større enn eller lik	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er større enn eller lik verdien i filteret.
er mellom	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi to verdier. Resultatet inneholder poster for begge de angitte verdiene og verdiene mellom dem.
er null	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Ikke angi en verdi. Operatoren kontrollerer bare om det er data i kolonnen. Resultatene inneholder bare poster der det ikke er data i kolonnen. Noen ganger kan det være nyttig å vite om det finnes data, og operatoren ER NULL kan brukes til å teste dette.
er ikke null	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Ikke angi en verdi. Operatoren kontrollerer bare om det er data i kolonnen. Resultatet inneholder bare poster der det er data i kolonnen.

Operator	Retningslinjer for bruk
er blant de øverste	<p>Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare de n første postene, der n er et heltall angitt som verdien i filteret.</p> <p>Denne operatoren er for rangerte resultater. Du kan for eksempel bruke denne operatoren til å vise en liste over de ti beste utøverne.</p>
er blant de nederste	<p>Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare de n siste postene, der n er et heltall angitt som verdien i filteret.</p> <p>Denne operatoren er for rangerte resultater. Du kan for eksempel bruke denne operatoren til å vise en liste over kundene som rapporterer færrest problemer.</p>
inneholder alle	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen inneholder alle verdiene i filteret.
inneholder minst én	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen inneholder minst én av verdiene i filteret.
inneholder ikke	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke inneholder noen av verdiene i filteret.
begynner med	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen begynner med verdien i filteret.
slutter med	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen slutter med verdien i filteret.
ligner (mønstersamsvar)	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst. Angi én eller flere verdier. Du må bruke prosenttegnet (%) som et jokertegn. Du kan bruke opptil to prosenttegn i verdien. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen samsvarer med mønsterverdien i filteret.
ligner ikke (mønstersamsvar)	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst. Angi én eller flere verdier. Du må bruke prosenttegnet (%) som et jokertegn. Du kan bruke opptil to prosenttegn i verdien. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke samsvarer med mønsterverdien i filteret.

Operator	Retningslinjer for bruk
får inndata	<p>Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Når du angir <i>får inndata</i> for en kolonne, blir den flagget for filtrering av en verdi som sendes til den fra en annen rapport.</p> <p>MERKNAD: Bruk dette valget når du kobler sammen rapporter gjennom navigasjon (se Trinn 2: Opprette oppsett (på side 954)). Én eller flere kolonner i rapporten du driller ned i, må inneholde filteret <i>får inndata</i> for denne rapporten, slik at bare rader som er begrenset til verdien som er valgt og drillt ned i fra den overordnede rapporten, vises.</p>

- 4 Bruk sidekontrollene til å navigere blant valgene når det er mange valg for kolonnen:
 - Klikk på et bestemt sidetall for å navigere til siden.
 - Klikk på sideknappen med den doble høyrepilen (>>) for å gå til siste side, eller klikk på knappen med den doble venstrepilen (<<) for å gå tilbake til første side.
- 5 Bruk kalenderknappene til å angi tidsrommet for kolonner som inneholder datoer.
Hvis bare vil angi én dato, angir du samme dato for start- og sluttdatoen.
- 6 Bruk rullegardinlisten Samsvar til å vise de tilgjengelige verdiene som skal brukes i et filter. Hvis du vil, kan du angi kriterier for å begrense verdiene som skal returneres (dette er ikke obligatorisk). Klikk deretter på koblingen Alle valg, og velg en verdi fra listen som returneres.

La oss si at du vil vise resultatene for området Øst. Hvis du skriver inn en Ø i tekstboksen og velger "begynner med" fra rullegardinlisten Samsvar, vises bare verdier som begynner med en Ø, i listen.
- 7 Slik legger du til et SQL-uttrykk eller en øktvariabel
 - a Klikk på knappen Legg til, og velg det aktuelle alternativet.
Etiketten for boksen Verdi endres slik at den gjenspeiler valget.
 - b Skriv inn SQL-uttrykket eller øktvariabelnavnet i boksen.
SQL-uttrykk kan inneholde funksjonsskall som brukes på kolonneverdier. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 1010) og [Øktvariabler](#) (på side 1049).
- 8 Hvis du vil fjerne en verdi, et SQL-uttrykk eller en øktvariabel, klikker du på ikonet X ved siden av den/det.

Hvis du vil fjerne alle definisjonene, klikker du på knappen Fjern verdier.
- 9 Hvis du vil at dette feltet skal begrenses av verdien i en kolonne fra samme emneområde i en annen analyse, klikker du på knappen Avansert og velger filteret basert på resultater fra et annet forespørselsvalg.

Dialogboksen Filtrer på lagret forespørsel vises.
- 10 Hvis du vil konvertere filteret til SQL, klikker du på knappen Avansert og velger alternativet Gjør om dette filteret til SQL.

Dialogboksen Avansert SQL-filter vises.

11 Klikk på OK når du er ferdig.

Filteret vises under Filtre på siden Definer kriterier eller siden Lagrede filtre.

Bruksnotater om operatører

Enkelte operatører utfører lignende, men ikke nøyaktig like funksjoner. Vurder likhetene og forskjellene mellom følgende operatører:

- er lik
- er i
- inneholder alle
- inneholder minst én
- ligner

Er lik eller *er i* søker etter nøyaktig samsvar mellom søkekriteriene og verdiene i databasen. Hvis kriteriene for eksempel er Pat Lee, er det bare Pat Lee som samsvarer nøyaktig og kommer gjennom filteret. Ettersom alle søk skiller mellom store og små bokstaver, kommer ikke verdier som pat Lee eller Pat lee gjennom filteret.

Inneholder alle søker etter alle verdiene som oppfyller kriteriene, og alle verdiene må være i verdiene for å komme gjennom filteret, som i et AND-søk. Hvis kriteriene for eksempel er å søke etter to verdier, verdi = Pat og verdi = Lee, kommer Pat Lee og Lee Pat gjennom filteret, men pat Lee, Pat Smith og Chris Lee kommer ikke gjennom filteret, ettersom de ikke inneholder alle kriteriene (Pat og Lee).

Inneholder én søker etter verdier som oppfyller kriteriene, men er mindre strengt fordi ikke alle verdiene må være med, som i et OR-søk. Hvis kriteriene for eksempel er å søke etter to verdier, verdi = Pat og verdi = Lee, kommer Pat, Pat Smith, Chris Lee og Lee alle gjennom filteret, ettersom de oppfyller kriteriene om enten Pat eller Lee.

Ligner søker etter mønstre og krever dermed bruk av ett eller to prosenttegn (%) som jokertegn. Hvis søkekriteriene for eksempel er verdi = P%t %ee, kommer Pat Lee, Pit smee og Packet trainee alle gjennom filteret, men ikke pat Lee.

For optimal søkehastighet reduserer eller fjerner du bruk av operatører for mønstersamsvar, for eksempel Inneholder alle, Inneholder én og Ligner. Hvis du vil søke etter eksakte verdier, må du ikke bruke operatører for mønstersamsvar i stedet for eksakte operatører.

Lagre kolonnefiltre

Du kan lagre et filter som en del av en analyse eller for å bruke det på nytt i andre analyser. Hvis et filter er for en bestemt analyse, og du lagrer analysen, blir filteret lagret som en del av analysen, og det brukes hver gang du kjører analysen. Du kan også lagre filteret eksplisitt, slik at det kan brukes i andre analyser.

Lagrede filtre og mapper som inneholder filtre for emneområdet, vises etter navnet på emneområdet. Hvis det ikke finnes noen lagrede filtre for emneområdet, er denne delen av siden tom.

Slik lagrer du et kolonnefilter som en del av en analyse

- 1 Klikk på Lagre på siden Definer kriterier.
- 2 Velg plasseringen der du vil lagre analysen, i dialogboksen Lagre analyse, og klikk deretter på OK.

Slik lagrer du et kolonnefilter, slik at det kan brukes i andre analyser

- 1 Klikk på Lagre filter i området Filtre på siden Definer kriterier.
- 2 Velg en mappe der du vil lagre filteret, i dialogboksen Lagre filter.
 - Klikk på Mine filtre hvis du vil lagre filteret til eget bruk.

Filtre du lagrer i Mine filtre, er bare tilgjengelige for deg.
 - Klikk på Delte filtre hvis du vil lagre filteret slik at andre kan bruke det.

Filtre du lagrer i en mappe for delte filtre, er tilgjengelige for andre brukere som har tilgangstillatelse til mappen.
- 3 Skriv inn et navn for filteret.
- 4 (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse for filteret.
- 5 Klikk på OK.

Slik viser du egenskapene for et lagret filter

- Klikk på ikonet Filtervalg ved siden av filteret som du vil vise egenskaper for, i området Filtre på siden Definer kriterier, og velg deretter Rediger filter.

Bruke lagrede kolonnefiltre på analyser

Du kan bruke et lagret kolonnefilter på en analyse. Du kan enten bruke innholdet i filteret eller en referanse til filteret.

Når du bruker innholdet i et lagret kolonnefilter, blir det faktiske innholdet i dette filteret kopiert til området Filtre på siden Definer kriterier. Dermed kan du endre filterkriteriene uten å endre det lagrede filteret. Når du bruker en referanse til et lagret filter, refererer du til det lagrede filteret bare ved navn, og du kan vise, men ikke endre, innholdet i det.

Slik bruker du et lagret kolonnefilter på en analyse

- 1 Klikk på Åpne lagret filter i området Filtre på siden Definer kriterier.
- 2 Naviger til den aktuelle filtermappen, velg det lagrede filteret du vil bruke, og klikk deretter på OK.
- 3 Angi eventuelle valg i området for filtervalg i dialogboksen Bruk lagret filter.

- 4 Klikk på OK.

Filteret vises under Filtre på siden Definer kriterier.

Redigere kolonnefiltre

Du kan redigere et kolonnefilter hvis du vil endre egenskapene for det.

Slik redigerer du et kolonnefilter

- 1 Klikk på knappen Filtervalg for filteret du vil redigere, i området Filtre på siden Definer kriterier, og velg deretter Rediger filter.
Dialogboksen Opprett/rediger filter vises.
- 2 Foreta endringene, og klikk deretter på OK.

Redigere formelen for et kolonnefilter

Du kan redigere formelen for et kolonnefilter. Endringene du foretar, gjelder bare for filterets bruk av kolonnen. En formel kan inneholde kall til funksjoner for å utføre mer avanserte beregninger. Se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 1010).

Slik redigerer du kolonneformelen for et filter

- 1 Klikk på knappen Filtervalg for filteret, i området Filtre på siden Definer kriterier, og velg deretter Rediger kolonneformel.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformel.
- 3 Skriv inn formelen under Kolonneformel.
- 4 Klikk på OK for å lagre endringene.

Fjerne kolonnefiltre

Du kan fjerne ett filter eller alle filtre fra en analyse.

MERKNAD: Hvis analysen tidligere ble lagret med filtre, lagrer du analysen på nytt for å fjerne filtrene.

Slik fjerner du et kolonnefilter fra en analyse

- Klikk på X-ikonet i området Filtre på siden Definer kriterier.

Kombinere kolonnefiltre med andre kolonnefiltre

Når du kombinerer kolonnefiltre, som også kalles parentetisk filtrering, kan du opprette sammensatte filtre uten at du trenger å kunne SQL.

Du kan kombinere kolonnefiltre med operatorene AND og OR. Operatoren AND betyr at kriteriene som er angitt i hvert filter, må oppfylles. Dette er standardmetoden for å kombinere kolonnefiltre. Operatoren OR betyr at kriteriene som er angitt i minst ett av kolonnefiltrene, må oppfylles.

Slik kombinerer du et kolonnefilter med andre kolonnefiltre

- 1 Legg til minst to kolonnefiltre i en analyse eller i et lagret filter på siden Definer kriterier.
Filtrene vises i området Filtre med operatoren AND mellom dem.
- 2 Hvis du vil endre operatoren AND eller OR, klikker du på den.
- 3 Når du legger til kolonnefiltre, klikker du på operatorene AND og OR for å gruppere filtre og lage de ønskede filterkombinasjonene.
Kombinerte filterelementer er avgrenset i bokser.
- 4 Hvis du vil klippe ut, kopiere eller dele opp avgrensede elementer, klikker du på knappen Rediger filtergruppe og velger det aktuelle alternativet.

Unngå at et filter blir erstattet under navigering og når ledetekster vises

Du kan beskytte innholdet i et filter mot påvirkning under navigering og når ledetekster vises. Et beskyttet filter brukes alltid på resultater.

Slik beskytter du et filter mot endringer under navigering og når ledetekster vises

- Klikk på knappen Filtervalg for filteret, i området Filtre på siden Definer kriterier, og velg deretter Beskytt filter.

Bruke lagrede rapporter som filtre

Filtre kan kombineres med andre filtre, og de kan baseres på verdiene som returneres av en annen rapport. En hvilken som helst rapport som returnerer en kolonne med verdier, kan brukes til å filtrere den valgte kolonnen i rapporten.

Slik oppretter du et filter basert på resultatene i en annen lagret rapport

- 1 Klikk på knappen Nytt filter i kolonnen der du vil opprette filteret, på siden Definer kriterier.
- 2 Klikk på Avansert i dialogboksen Opprett/rediger filter, og velg deretter filteret basert på resultatet av et annet forespørselsvalg.

- 3 Velg ønsket forbindelse mellom resultatene og kolonnen som skal filtreres, i feltet Forbindelse i dialogboksen Filtrer på lagret forespørsel.
- 4 Klikk på Bla gjennom og naviger til den lagrede rapporten.
- 5 Velg kolonnen som skal brukes for filteret, i feltet Bruk verdier i kolonne.
Hvis den lagrede rapporten inneholder et kolonnenavn som samsvarer med kolonnen der du oppretter filteret, vises dette kolonnenavnet først i verdilisten i feltet Bruk verdier i kolonne. Du kan velge en annen kolonne.
- 6 Klikk på OK.
Filteret vises i området Filtre på siden Definer kriterier.

MERKNAD: Hvis du vil redigere filteret senere, kan du bare redigere opplysningene som vises i dialogboksen Filtrer på lagret forespørsel.

Redigere SQL-uttrykket for et kolonnefilter

Du kan redigere det logiske SQL WHERE-leddet slik at det kan brukes som et filter. Selv om denne funksjonen vanligvis ikke er nødvendig, er den tilgjengelig for brukere som har behov for avansert filtrering. Hvis du vil ha en omfattende beskrivelse av SQL-syntaks, se en referansebok for SQL fra en tredjepart, en referansehåndbok for SQL fra en av databaseleverandørene, eller et referanseområde online. Hvis du vil ha mer generelle opplysninger om hvordan du bruker SQL i Oracle CRM On Demand Answers, se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 1010).

Slik redigerer du SQL-uttrykket som genereres for et kolonnefilter

- 1 Klikk på Avansert i dialogboksen Opprett/rediger filter, og velg deretter alternativet Gjør om dette filteret til SQL.
- 2 Skriv inn endringene i tekstboksen, og klikk deretter på OK.
Filteret vises under Filtre på siden Definer kriterier. Når du har valgt dette alternativet, vises alltid SQL-uttrykket du har skrevet inn, når du redigerer filteret.

Eksempel: Identifisere kunder med størst omsetning

I følgende eksempel blir det rapportert data for de ti kundene med størst omsetning i 2003.

```
"Lukkingsdato"."Kalendarår" = 2003
AND RANK("Salgsmulighetsmålinger"."Bokført inntekt") <= 10
```

Redigere kolonneegenskaper

Du kan redigere egenskapene for en kolonne for å kontrollere utseendet og oppsettet for kolonnen og innholdet i den. Du kan også angi at formatering bare skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser. Valgene for en kolonne gjelder som standard bare for den gjeldende rapporten.

Redigere utseendet på kolonneinnhold

Standardutseendet på kolonneinnhold i resultater er basert på gjennomgripende stilark og XML-meldingsfiler. Du kan bruke fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper til å overstyre flere standardinnstillinger, for eksempel skriften og skriftstørrelsen som brukes. Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

Slik redigerer du utseendet på kolonneinnhold

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se Formatere kolonneinnhold i dette emnet.

- 4 Du kan kontrollere hvordan dataene vises, ved å merke av for Overstyr standard dataformat i fanen Dataformat.

Du kan bruke dette valget til å overstyre standard visningsegenskaper. Valgene som vises, varierer i henhold til datatypen. Hvis kolonnen for eksempel inneholder numeriske data, kan du velge hvordan du vil at tallene skal behandles, for eksempel prosenter, månedsnavn eller datoer. Du kan velge antall desimaler som skal vises, hvordan negative tall skal vises, antall sifre som skal vises, og tusenskilletegnet som skal brukes. Hvis kolonnen inneholder tekst, kan du velge hvordan teksten skal behandles, for eksempel ren tekst, HTML eller en kobling. HTML-strengen som brukes til å vise dataene, vises i tekstboksen Egendefinert tekstformat basert på valget.

Hvis du vil bruke et egendefinert format for tekst, velger du Egendefinert tekstformat fra rullegardinlisten Behandle tekst som, og deretter angir du det egendefinerte formatet. Du kan angi HTML-kall som gir spesialformatering. Du kan også angi en hvilken som helst gyldig HTML-streng, inkludert JavaScript, VBScript og så videre.

HTML-eksemplet nedenfor angir for eksempel kolonnebredden og -høyden i tabeller og pivottabeller. Teksten "html" som er omsluttet av hakeparenteser ([html]), betyr at HTML skal brukes, og krøllalfategnet (@) representerer det dynamiske innholdet i kolonnen.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Hvis du ikke kan HTML, JavaScript, VBScript og så videre, kan du se en referansebok fra en tredjepart.

Du kan opprette et egendefinert numerisk format ved å bruke nummertegnet (#) til å inkludere signifikante sifre og tallet null (0) til å inkludere angitt antall sifre, selv om tallet ikke inneholder denne detaljen. Dette er eksempler:

Hvis du angir ##,#, vises 12,34 som 12,3.

Hvis du angir ##,000, vises 12,34 som 12,340.

- 5 Klikk på OK når du er ferdig.

Redigere oppsettet for kolonneinnhold

Bruk fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper til å utføre følgende oppgaver:

- Angi om kolonnen skal vises i resultater.

Kolonner vises vanligvis i resultater som standard. Det kan imidlertid bli aktuelt å inkludere en kolonne i rapporten som du ikke vil vise i resultatene, for eksempel en kolonne som brukes til å opprette et filter.

- Tilordne alternative tabell- og kolonneoverskrifter, og bruk egendefinert formatering på dem.

- Kontroller visningen av dupliserte data, for eksempel gjentakende kolonneverdier.

Det kan hende at data i én kolonne i en tabell gjentas i forbindelse med rader med data i andre kolonner i tabellen. Hvis én kolonne for eksempel inneholder kundenavn, og en annen kolonne inneholder områdene som kundene er i, kan det hende at områdedataene gjentas for hver kunderad. Du kan velge om du vil vise dupliserte data bare én gang eller for hver rad. Hvis du viser gjentakende eller dupliserte data bare én gang, kan tabellen bli litt enklere å lese, og forskjeller i disse dataene kan bli tydeligere.

- Angi hva som skal skje når brukere arbeider med resultatene, for eksempel navigering til en annen rapport.

Du kan også bruke funksjoner og betingelsesuttrykk til å formatere resultater på mange ulike måter.

Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

Slik skjuler du en kolonne i resultater

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Merk av for Skjul denne kolonnen hvis det ikke allerede er merket av for dette valget.

Slik oppretter du egendefinerte tabell- og kolonneoverskrifter

- 1 Klikk på Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen.
Hvis du har kombinert resultater fra flere rapporter, er knappen Kolonneegenskaper på resultatkolonnenivå. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, se [Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner](#) (på side 953).
- 3 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 4 Merk av for Egendefinerte overskrifter under Overskrifter.
Dermed kan du endre teksten og formateringen for overskriften.

- 5 Skriv inn en ny overskrift i den aktuelle tekstboksen for å endre teksten for tabell- eller kolonneoverskriften.

Denne overskriften brukes i stedet for standardoverskriften i denne rapporten.

MERKNAD: Du kan også angi navigering til en annen rapport under Samhandling for kolonneoverskrift.

- 6 Klikk på knappen Rediger format ved siden av tekstboksen for å endre formatet for tabell- eller kolonneoverskriften.

Dialogboksen Rediger format vises.

Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Formaterer kolonneinnhold nedenfor.

Slik utelater du dupliserte data

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Velg det aktuelle alternativet under Verdiutelatelse:
 - Velg Utelat hvis du vil vise gjentakende data bare én gang og utelate dupliserte rader.
 - Velg Gjenta hvis du vil vise gjentakende data for hver rad.
 - Velg Standard hvis du vil beholde standard visningsegenskaper.

Slik angir du hva som skjer når brukere klikker på kolonnen

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Velg det aktuelle alternativet under Samhandling for kolonneoverskrift for å angi hva som skal skje når brukere klikker på kolonnen:
 - Standard – Gjenoppretter standard samhandling.
 - Drill – Brukes til å drille ned, slik at du kan vise flere opplysninger.
 - Naviger – Brukes til å navigere til en annen analyse. Klikk på knappen Legg til navigeringsmål, bla til en målrapport eller et instrumentpanel, klikk på OK, og skriv inn en bildetekst for målet i tekstboksen Bildetekst. Gjenta dette trinnet for hvert navigeringsmål du vil legge til. Klikk på knappen Fjern ved siden av tekstboksen Bildetekst for å fjerne navigeringsmålet.
 - Ingen samhandling – Brukes til å deaktivere drilling eller navigering. Samhandlinger defineres separat for en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.

Slik angir du hva som skjer når brukere klikker på en verdi

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Velg det aktuelle alternativet under Samhandling for verdi for å angi hva som skal skje når brukere klikker på en verdi:
 - Standard – Gjenoppretter standard samhandling.
 - Drill – Brukes til å drille ned, slik at du kan vise flere opplysninger.
 - Naviger – Brukes til å navigere til en annen analyse. Klikk på knappen Legg til navigeringsmål, bla til en målrapport eller et instrumentpanel, klikk på OK, og skriv inn en bildetekst for målet i tekstboksen Bildetekst. Gjenta dette trinnet for hvert navigeringsmål du vil legge til. Klikk på knappen Fjern ved siden av tekstboksen Bildetekst for å fjerne navigeringsmålet.
 - Ingen samhandling – Brukes til å deaktivere drilling eller navigering. Samhandlinger defineres separat for en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.

Bruke betinget formatering på kolonneinnhold:

I tabeller og pivottabeller er betinget formatering med på å rette oppmerksomheten mot et dataelement hvis det oppfyller en bestemt betingelse. Du kan for eksempel vise høye salgsinntekter i en bestemt farge eller vise et bilde, for eksempel et trofé, ved siden av hver selger som overstiger inntekten med en viss prosent.

Du gjør dette ved å velge én eller flere kolonner du vil bruke, i rapporten, angi betingelsene som må oppfylles, og deretter foreta valg for skrift, celle, kantlinje og stilark som skal brukes når betingelsen oppfylles. De betingede formatene omfatter farger, skifter, bilder og så videre for dataene og tabellcellen som inneholder dataene. Fremgangsmåten for å angi en betingelse er svært lik den som brukes til å opprette filtre.

Du kan legge til flere betingelser, slik at dataene og tabellcellen vises i et av flere formater, basert på verdien til dataene. Du kan for eksempel vise lave salgsinntekter i én farge og høye salgsinntekter i en annen farge.

Det er mange små forskjeller mellom tradisjonelle tabeller og pivottabeller når det gjelder betinget formatering. Betingede formater som formaterer én kolonne basert på verdien i en annen kolonne, blir ikke gjenspeilet i en pivottabell, men blir gjenspeilet i en tradisjonell tabell. Hvis du for eksempel angir fargen på et områdenavn basert på salget i dette området, har dette ingen virkning i en pivottabell. Hvis du imidlertid angir fargen på salgsdataene basert på verdien til dem, blir dette gjenspeilet i en pivottabell, og det blir også fargen på områdenavnet når den angis basert på det faktiske navnet, slik at for eksempel verdien Østlig område vises med fet, farget tekst.

MERKNAD: I pivottabeller evalueres betingelser mot verdiene som beregnes eller aggregeres av pivottabellen. Betinget formatering brukes basert på den underliggende verdien selv om du velger alternativene for Vis som for å vise dataene som prosenter eller indekser.

Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

Slik legger du til betinget formatering i en kolonne i en rapport

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

- 2 Klikk på fanen Betinget format i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Klikk på knappen Legg til betingelse, og velg ønsket kolonne i rapporten for å bruke den i opprettelsen av betingelsen.

Dialogboksen Opprett/rediger filter åpnes. Velg operatoren og verdien for betingelsen.

MERKNAD: Når du åpner dialogboksen Opprett/rediger filter fra fanen Betinget format, vises bare valgene som gjelder for betingede formater. Rullegardinlisten Operator inneholder for eksempel delsettet med operatører som brukes i betingede formater.

- 4 Klikk på OK i dialogboksen Opprett/rediger filter.

Dialogboksen Rediger format vises.

- 5 Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se Formatere kolonneinnhold i dette emnet.

MERKNAD: Hvis du angir et bilde som en del av den betingede formateringen, vises det i resultatet basert på betingelsene.

- 6 Klikk på OK når du er ferdig, for å gå tilbake til dialogboksen Kolonneegenskaper.

Betingelsen samt den betingede formateringen som skal brukes, vises i dialogboksen Kolonneegenskaper.

Kolonner evalueres i rekkefølgen som de vises i.

- Klikk på knappene Flytt opp og Flytt ned hvis du vil endre rekkefølgeposisjonen til en kolonne.
- Klikk på knappen Slett hvis du vil slette en kolonne fra betingelsen.
- Klikk på en betingelse eller et betinget format hvis du vil redigere den/det.

- 7 Du kan angi en ny betingelse du vil inkludere, eller klikke på OK hvis du er ferdig.

Følgende eksempel beskriver hvordan betinget formatering kan brukes på resultater.

La oss si at en rapport inneholder ti rangeringskategorier der verdien 1 i kolonnen angir lavest rangering og verdien 10 angir høyest rangering. Du kan bruke betinget formatering til å vise følgende:

- Ett bilde for å angi en lav rangering for kolonner som inneholder 1, 2 eller 3.
- Et annet bilde for å angi en gjennomsnittlig rangering for kolonner som inneholder 4, 5, 6 eller 7.
- Et tredje bilde for å angi en høy rangering for kolonner som inneholder 8, 9 eller 10.

Velg bildeplasseringsalternativet Bare bilder i dialogboksen Grafikk. Kolonnene vises i resultatvisningen med bare bilder, ikke rangeringstallene.

Formatere kolonneinnhold

Bruk dialogboksen Rediger format (og valgene i fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper) til å velge alternativer for skrift, celle, kantlinje og avansert stilformatering for kolonnedata som vises i en celle i et tabellformat, for eksempel en tabell eller pivottabell. Du kan også velge innstillinger for tabell- og kolonneoverskrifter.

Hvis du overstyrer standard formateringssegenskaper for en kolonne, er valgene statiske. Hvis du angir betingede formateringssegenskaper for en kolonne, brukes valgene bare hvis betingelsen oppfylles.

Slik bruker du dialogboksen Rediger format eller fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper

- 1** Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2** Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3** Foreta valg for familie, størrelse, farge, stil (for eksempel fet) og eventuelle effekter som skal brukes (for eksempel understreking), for skrift under Skrift.
- 4** Foreta valg for justering, bakgrunnsfarge og et bilde som skal vises i cellen, under Celle.
 - Valgene for vannrett og loddrett justering ligner på valg for tekstjustering i tekstbehandlingsprogrammer. Loddrett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.

For vannrett justering:

Velg Venstre hvis du vil venstrejustere dataene. Dette er den vanligste justeringen for tekstdata. Velg Høyre hvis du vil høyrejustere dataene. Dette er den vanligste justeringen for numeriske data. Velg Midtstilt hvis du vil midtstille dataene. Hvis du vil beholde standard datajustering som er knyttet til denne kolonnen, velger du Standard.

For loddrett justering:

Velg Topp hvis du vil justere dataene etter toppen av tabellcellen. Velg Bunn hvis du vil justere dataene etter bunnen av tabellcellen. Velg Midtstilt hvis du vil justere dataene etter midten av tabellcellen. Hvis du vil beholde standard loddrett justering som er knyttet til denne kolonnen, velger du Standard.

- Når du klikker på knappen Bilde, åpnes dialogboksen Grafikk.
 - Velg alternativet Ingen bilder hvis du ikke vil inkludere et bilde.
 - Velg alternativet Egendefinert bilde, og angi den aktuelle banen for å inkludere et egendefinert bilde. Bildet må være tilgjengelig for alle brukerne som skal vise resultatene. Egendefinerte bilder kan brukes i forbindelse med betingede og ubetingede resultater.
 - Hvis du vil inkludere et bilde som fulgte med Oracle CRM On Demand Answers, bruker du vinduet for grafikkvalg. Vinduet inneholder bilder som er nyttige i betinget formatering, for eksempel målere og trenpiler. Den venstre ruten inneholder bildekategoriene. Når du klikker på en bildekategori, vises bildene i kategorien i den høyre ruten. Velg et bilde ved å klikke på radioknappen ved siden av bildet du vil bruke.
 - Du kan angi plasseringen for bildet i cellen ved å foreta et valg fra rullegardinlisten Bildeplassering:

Standard – Viser bilder i standardposisjonen, som vanligvis er til venstre for kolonnedataene eller -overskriften.

Bilder til venstre – Viser bilder til venstre for kolonnedataene eller -overskriften.

Bilder til høyre – Viser bilder til høyre for kolonnedataene eller -overskriften.

Bare bilder – Viser bare bildet, ikke kolonnedataene eller -overskriften.

- 5 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.
- 6 Foreta valg for kolonnebredde, høyde, innrykk (venstre utfylling), høyre utfylling, øvre utfylling og nedre utfylling under Flere formateringsvalg.
- 7 Du kan overstyre format- og klasseelementer som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand Answers, under Valg for egendefinert CSS-format (bare HTML). Denne funksjonaliteten er for brukere som vet hvordan de bruker gjennomgripende stilark.
 - Utvid området Valg for egendefinert CSS-format (bare HTML) ved å klikke på ikonet +.
 - Merk av i avmerkingsboksen ved siden av innstillingene du vil bruke, og angi deretter plasseringen for klassen, formatet eller stilarket.

Du kan for eksempel angi gyldige CSS-formatattributter, atskilt med semikolon, for Bruk egendefinert CSS-format, for eksempel følgende:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Klikk på OK når du er ferdig, for å lukke dialogboksen.

Bruke egendefinerte formatstrenger for dato/klokkeslett

Med egendefinerte formatstrenger for dato/klokkeslett får du flere valg når det gjelder formatering av kolonner som inneholder tidsstempler, datoer og klokkeslett.

Slik skriver du inn en egendefinert formatstreng for dato/klokkeslett

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for en kolonne som inneholder et tidsstempel, en dato eller et klokkeslett, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Gjør følgende i området Dataformat i dialogboksen Kolonneegenskaper: Merk av i boksen Overstyr standard dataformat.
- 3 Velg Egendefinert fra rullegardinlisten i feltet Datoformat.
- 4 Skriv inn den egendefinerte formatstrengen i feltet Egendefinert datoformat nøyaktig slik den vises i tabellene nedenfor, inkludert venstre og høyre hakeparentes ([]).

MERKNAD: Du må skrive inn den egendefinerte formatstrengen i feltet Egendefinert datoformat. Du kan ikke velge egendefinerte formatstrenger fra rullegardinlisten.

Generelle egendefinerte formatstrenger

Enkelte generelle egendefinerte formatstrenger og resultatet av dem er beskrevet i tabellen nedenfor. Disse kan brukes til å vise felt for dato/klokkeslett i henhold til brukerens regionale innstilling.

Generell formatstreng	Resultat
-----------------------	----------

Generell formatstreng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterer datoen i det korte datoformatet for den regionale innstillingen. Du kan også skrive inn [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterer datoen i det lange datoformatet for den regionale innstillingen.
[FMT:dateInput]	Formaterer datoen i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:time]	Formaterer klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen.
[FMT:timeHourMin]	Formaterer klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen, men utelater sekunder.
[FMT:timeInput]	Formaterer klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterer klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet, men utelater sekunder.
[FMT:timeStampShort]	Det samme som å skrive [FMT:dateShort] [FMT:time]. Dette formaterer datoen i det korte datoformatet for den regionale innstillingen og klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen. Du kan også skrive inn [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Det samme som å skrive [FMT:dateLong] [FMT:time]. Dette formaterer datoen i det lange datoformatet for den regionale innstillingen og klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen.
[FMT:timeStampInput]	Det samme som [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Dette formaterer datoen og klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterer bare timefeltet i formatet for den regionale innstillingen, for eksempel 20.

Egendefinerte formatstrenger for ODBC

Tabellen nedenfor inneholder egendefinerte formatstrenger for ODBC-standard og resultatet av dem. Disse kan brukes til å vise felt for dato/klokkeslett i henhold til ODBC-standard.

ODBC-formatstreng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterer datoen i ODBC-standardformatet åååå-mm-dd (firesifret år, tosifret måned, tosifret dag).
[FMT:timeODBC]	Formaterer klokkeslettet i ODBC-standardformatet tt:mm:ss (tosifret time, tosifret minutt, tosifret sekund).
[FMT:timeStampODBC]	Det samme som å skrive [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Dette formaterer datoen i formatet åååå-mm-dd og klokkeslettet i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Viser ordet dato og viser deretter datoen i ODBC-standardformatet åååå-

ODBC-formatstreng	Resultat
	mm-dd. Datoen vises i enkle anførselstegn (').
[FMT:timeTyped]	Viser ordet klokkeslett og viser deretter klokkeslettet i ODBC-standardformatet tt:mm:ss. Klokkeslettet vises i enkle anførselstegn (').
[FMT:timeStampTyped]	Viser ordet tidsstempel og viser deretter tidsstemplet i ODBC-standardformatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidsstemplet vises i enkle anførselstegn (').

Egendefinerte formatstrenger for heltallsfelt

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som er tilgjengelige når du arbeider med heltallsfelt. Disse kan brukes til å vise navn på måneder og dager i henhold til brukerens regionale innstilling.

Heltallsfelt inneholder heltall som representerer måneden i året eller dagen i uken. Når det gjelder måneder, representerer 1 januar, 2 februar og så videre til 12, som representerer desember. Når det gjelder dager i uken, representerer 1 søndag, 2 mandag og så videre til 7, som representerer lørdag.

Formatstreng for heltallsfelt	Resultat
[MMM]	Viser det forkortede navnet på måneden i henhold til brukerens regionale innstilling.
[MMMM]	Viser fullt navn på måneden i henhold til brukerens regionale innstilling.
[DDD]	Viser det forkortede navnet på dagen i uken i henhold til brukerens regionale innstilling.
[DDDD]	Viser fullt navn på dagen i uken i henhold til brukerens regionale innstilling.

Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer. Disse kan brukes på følgende typer felt:

- Felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tiden som er gått siden begynnelsen på dagen (00:00).
- Felt der utdataene har formatet [FMT:timeHour]. (Dette formatet viser bare timefeltet i formatet for den regionale innstillingen, for eksempel 20.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall timer formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 2 formateres for eksempel som 02, og verdien 12,24 formateres som 12.
[FMT:timeHour(min)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall minutter som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall minutter formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 2 formateres for eksempel

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
	som 00, og verdien 363,10 formateres som 06.
[FMT:timeHour(sec)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall sekunder formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler av timer utelates fra verdien. Verdien 600 formateres for eksempel som 00, verdien 3600 som 01 og verdien 61 214,30 som 17.

Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer og minutter

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer og minutter. Disse kan brukes på felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tiden som er gått siden begynnelsen på dagen (00:00).

De kan også brukes der utdataene har formatet [FMT:timeHourMin]. (Dette formatet viser klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen, men utelater sekunder.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Dette forutsetter at verdien representerer antall minutter som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er antall minutter. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 12 formateres for eksempel som 00:12, verdien 73 som 01:13 og verdien 750 som 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er antall minutter. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 60 formateres for eksempel som 00:01, verdien 120 som 00:02 og verdien 43 200 som 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall timer blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er gjenstående antall minutter. Verdien 0 formateres for eksempel som 00:00, verdien 1,5 som 01:30 og verdien 13,75 som 01:45.

Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer, minutter og sekunder

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer, minutter og sekunder. Disse kan brukes på felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tid.

De kan også brukes der utdataene har formatet [FMT:time], som er beskrevet i emnet Generelle egendefinerte formatstrenger. (Dette formatet viser klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
	begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 60 formateres for eksempel som 00:01:00, verdien 126 som 00:02:06 og verdien 43 200 som 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall minutter som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 60 formateres for eksempel som 01:00:00, verdien 126 som 02:06:00 og verdien 1 400 som 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 6,5 formateres for eksempel som 06:30:00 og verdien 12 som 12:00:00.

Avanserte egendefinerte formater

I tillegg til å formatere dato og klokkeslett som beskrevet tidligere, kan du formatere dem ved å opprette et eget format ved hjelp av noen vanlige dato- og klokkeslettformater som er beskrevet i tabellen nedenfor.

Når du bruker formatene nedenfor, kan du for eksempel opprette følgende format:

dddd - tt:mm

som formaterer datostempelfelt slik:

Mandag - 16:03

MERKNAD: Når du bruker disse formatene, inkluderer du ikke hakeparentesene ([]), som er nødvendige i andre formater.

Selv om følgende formater gir større formateringsfleksibilitet, kan ikke datoformatene endres i henhold til brukerens regionale innstilling. Dette er imidlertid mulig med mange av de tidligere nevnte formatene.

Enkelte vanlige dato- og klokkeslettformater er beskrevet i tabellen nedenfor:

Format	Resultat
d	Tallet for dagen i måneden (for eksempel 1 til og med 31). Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
dd	Samme som d, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
ddd	Forkortelse på tre bokstaver for dagen i uken (for eksempel Søn, Man).
dddd	Fullt navn på dagen i uken (for eksempel Søndag, Mandag).
M	Tallet for måneden (for eksempel 1, 12). Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
MM	Samme som M, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
MMM	Forkortelse på tre bokstaver for måneden (for eksempel Jan, Feb).

Format	Resultat
MMMM	Fullt navn på måneden (for eksempel Januar, Februar).
yy	Tosifret tall for året (for eksempel 06).
yyyy	Firesifret tall for året (for eksempel 2006).
h	Time i tolvtimers format. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
hh	Samme som h, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
H	Time i 24-timers format. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
HH	Samme som H, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
m	Antall minutter. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
mm	Samme som m, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
s	Antall sekunder. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
ss	Samme som s, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
tt	Indikator for AM og PM. Kan brukes med formatene h og hh.

Konfigurere kolonneformler

Avanserte brukere kan opprette nye formler eller redigere eksisterende formler ved hjelp av innebygde funksjoner. Oracle CRM On Demand Answers har støtte for mange ulike SQL-92-funksjoner samt utvidelser for SQL-92. Hvis du vil ha flere opplysninger om de tilgjengelige funksjonene, se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 1010).

Slik redigerer eller legger du til en formel

- 1 Klikk på knappen Rediger formel for en kolonne der du vil redigere eller legge til en formel, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Velg fanen Kolonneformel i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 3 Merk av for Egendefinerte overskrifter hvis du vil endre teksten for tabelloverskriften og kolonneoverskriften.
- 4 Endre formelen etter behov ved hjelp av knappene under boksen Kolonneformel.
- 5 Velg en aggregeringsregel fra rullegardinlisten Aggregeringsregel etter behov.
- 6 Velg fanen Ruter, og kombiner flere verdier eller sekvenser i ruter om nødvendig.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se prosedyren "Slik kombinerer du flere verdier eller sekvenser i ruter" i dette emnet.

7 Klikk på OK.

I en analyse kan du også bruke funksjoner og betingelsesuttrykk til å presentere søkeresultater på mange ulike måter.

Slik kombinerer du flere verdier eller sekvenser i ruter

1 Velg fanen Ruter i dialogboksen Rediger kolonneformel.

2 Klikk på Legg til rute, angi eller velg verdiene eller verdisekvensene som du vil kombinere i ruten, og klikk deretter på OK.

3 Angi navnet for ruten i dialogboksen Rediger rutenavn.

4 Gjenta trinn 2 og 3 til du har lagt til alle ønskede ruter.

Alle forekomstene av de ulike verdiene som utgjør ruten i resultatsettet, blir erstattet av navnet på ruten. Aggregeringer blir også utført i samsvar med dette.

Legge til handlingskoblinger til resultater

Du kan legge til handlingskoblinger til resultater. Med en handlingskobling kan brukere få tilgang til sider med postdetaljer ved å klikke på koblinger i poster i rapporter. Du legger til handlingskoblinger på følgende måter:

- **Ved hjelp av klasser for handlingskoblinger.** Med denne metoden kan du konfigurere posttypenavnet som en handlingskobling i rapporten. Klassen for handlingskobling tar verdien for rad-ID i rapporten og bruker den til å hente den angitte posten fra Oracle CRM On Demand. Du kan bruke denne metoden for følgende posttyper: firma, kampanje, kontaktperson, kundeemne, salgsmulighet, serviceforespørsel og bruker.
- **Ved hjelp av URL-adresser.** Med denne metoden kan du opprette koblinger til hvilken som helst posttype fra en tabell- eller pivottabellvisning. Du kan konfigurere kolonnen med posttype-ID som en handlingskobling.

Om posttypenavn i handlingskoblinger

Når du legger til en handlingskobling, må du bruke det opprinnelige posttypenavnet i koden eller URL-adressen som legger til koblingen. Hvis selskapets administrator har endret navnene på posttyper i Oracle CRM On Demand, må du finne ut det opprinnelige navnet på posttypen der du vil legge til koblingen. Selskapets administrator kan for eksempel ha endret navnet på posttypen Account slik at den nå heter *Customer*. Hvis du vil legge til en handlingskobling til et resultat for posttypen Customer, må koblingskoden eller URL-adressen henvise til posttypen Account (det vil si det opprinnelige navnet på posttypen). Bruk posttypenavnet i koden eller URL-adressen på følgende måte, avhengig av hvilken type kobling du vil opprette:

- Når du legger til en handlingskobling for posttypen Customer (opprinnelig posttypen Account) ved hjelp av klasser for handlingskobling, bruker du posttypenavnet *account* i koblingskoden, som i dette eksemplet:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

Når du legger til handlingskoblinger ved hjelp av klasser for handlingskobling, må posttypenavnet bare bestå av små bokstaver i koblingskoden.

TIPS: Hvis du vil finne ut det opprinnelige navnet på posttypen du vil legge til en kobling for, åpner du hjemmesiden for posttypen. URL-adressen i adressefeltet i nettleservinduet viser det opprinnelige navnet på posttypen. I eksemplet der posttypen Account fikk det nye navnet *Customer*, viser hjemmesiden Customer følgende URL-adresse:

```
https://tjenernavn/OnDemand/user/AccountHomePage
```

der:

tjenernavn er URL-adressen som ble brukt til å logge på Oracle CRM On Demand

- Når du legger til en handlingskobling for posttypen Customer (opprinnelig posttypen Account) ved hjelp av en URL-adresse, bruker du posttypenavnet *Account* i URL-adressen, som i dette eksemplet:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://tjenernavn/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@\"</a>"
```

TIPS: Hvis du vil finne ut riktig URL-adresse for detaljsiden for en posttype, åpner du detaljsiden for hvilken som helst post av denne posttypen. I adressefeltet på tittelinnen i nettleservinduet kopierer du den relevante delen av adressestrengen, fra *http* til *Id=*. I eksemplet der posttypen Account fikk det nye navnet Customer, kopieres URL-adressen fra detaljsiden for en kundepest.

I enkelte tilfeller brukes hele posttypenavnet på alle steder i URL-adressen for detaljsiden for posttype, som i URL-adressen som vises i eksemplet ovenfor. I andre tilfeller brukes imidlertid en forkortet versjon av posttypenavnet på enkelte steder i URL-adressen.

Hvis posttypen du legger til koblingen for, for eksempel opprinnelig var posttypen Opportunity, er URL-adressen som følger:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://tjenernavn/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@\"</a>"
```

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til handlingskoblinger ved hjelp av klasser for handlingskobling.

Slik legger du til handlingskoblinger ved hjelp av klasser for handlingskobling

- 1 Legg til kolonnene i rapporten på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
Du må legge til feltet for posttypenavn (for eksempel Firmanavn) og feltet for posttype-ID (for eksempel Firma-ID) i rapporten, og du må plassere ID-feltet rett til høyre for navnefeltet i rapportoppsettet.
- 2 Klikk på knappen Kolonneegenskaper i kolonnen med posttype-ID.
- 3 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.

- 4 Merk av for Skjul denne kolonnen på fanen Kolonneformat, og klikk på OK.
- 5 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen med posttypenavn på siden Definer kriterier.
- 6 Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 7 Gjør følgende på fanen Stil:
 - a Utvid området Valg for egendefinert CSS-format (bare HTML) ved å klikke på plussikonet (+).
 - b Merk av for Bruk egendefinert CSS-klasse, og skriv deretter inn *Handlingskobling* i tekstboksen.
- 8 Klikk på fanen Dataformat.
- 9 Gjør følgende på fanen Dataformat:
 - a Merk av for Overstyr standard dataformat.
 - b Velg Egendefinert tekstformat i listen Behandle tekst som.
 - c I feltet Egendefinert tekstformat skriver du inn tekst som ligner på eksemplet nedenfor, etter @-tegnet.

I dette eksemplet opprettes det en handlingskobling for et firma:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>\"
```

Hvis du vil opprette en handlingskobling for en av de andre posttypene som støtter handlingskoblinger som opprettes med klasser for handlingskobling, erstatter du ordet *account* i eksemplet ovenfor med *campaign*, *contact*, *lead*, *opportunity*, *service* eller *user*, alt ettersom hva du vil opprette. Posttypenavnet må bestå av bare små bokstaver.

MERKNAD: Du må bruke det opprinnelige posttypenavnet i koblingskoden. Hvis selskapets administrator har endret navnet på posttyper i Oracle CRM On Demand, må du finne ut det opprinnelige navnet på posttypen der du legger til handlingskoblingene, og bruke dette navnet i koblingskoden.

- 10 Klikk på OK.
- 11 Klikk på Forhåndsvis analyse for å forhåndsvis rapporten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til handlingskoblinger ved hjelp av URL-adresser. Du kan bruke denne fremgangsmåten til å legge til handlingskoblinger for hvilken som helst posttype.

Slik legger du til handlingskoblinger ved hjelp av URL-adresser

- 1 Legg til kolonnene i rapporten, inkludert kolonnen for posttype-ID (for eksempel Firma-ID), på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

MERKNAD: Du må du legge til feltet for posttype-ID i rapporten for at handlingskoblingen skal fungere.

- 2 Klikk på knappen Kolonneegenskaper i kolonnen med posttype-ID.

3 Klikk på fanen Dataformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.

4 Gjør følgende på fanen Dataformat:

a Merk av for Overstyr standard dataformat.

b Velg Egendefinert tekstformat i listen Behandle tekst som.

c I feltet Egendefinert tekstformat angir du koden for koblingen etter @-tegnet, som i dette eksemplet:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://tjenernavn/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

der:

tjenernavn tilsvarer URL-adressen du bruker til å logge på Oracle CRM On Demand.

I eksemplet ovenfor er URL-adressen for posttypen Opportunity. Bruk passende URL-adresse for Oracle CRM On Demand-tjeneren og posttypen du oppretter koblingen for.

MERKNAD: Du må bruke det opprinnelige posttypenavnet i URL-adressen. Hvis selskapets administrator har endret navnet på posttyper i Oracle CRM On Demand, må du finne ut det opprinnelige navnet på posttypen der du legger til handlingskoblingene, og bruke dette navnet i URL-adressen.

I Oracle CRM On Demand Answers blir det siste @-tegnet i strengen byttet ut med verdien for posttype-ID for hver post i rapporten. Hvis du ikke vil at koblingen skal vise posttype-ID, bytter du ut det siste @-tegnet med teksten du vil skal vises. I eksemplet nedenfor vil ID-en i handlingskoblingen bli byttet ut med ordet *View*.

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://tjenernavn/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View/a>"
```

5 Klikk på OK.

6 Klikk på Forhåndsvis analyse for å forhåndsvise rapporten.

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en aktivapost.

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://tjenernavn/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en avtalepost.

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://tjenernavn/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en oppgavepost.

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://tjenernavn/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```


Sortere og endre rekkefølgen på kolonner

Du kan velge sorteringsrekkefølgen for dataene i en kolonne og også kontrollere at kolonnene vises i ønsket rekkefølge.

Du kan angi sorteringsrekkefølgen for én eller flere kolonner som vises i en analyse. Når du klikker på knappen Sorter etter, vises et nytt bilde som angir sorteringsrekkefølgen som brukes på resultatet for den valgte kolonnen.





Slik sorterer du en analyse basert på kolonner

- 1 Klikk på knappen Sorter etter for kolonnen du vil sortere etter, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

Knappen endres for å angi sorteringsrekkefølgen.

- 2 Fortsett å klikke på knappen Sorter etter til ønsket sorteringsrekkefølge vises.

De tilgjengelige sorteringsrekkefølgene vises i tabellen nedenfor.

Knapp	Beskrivelse
	Den valgte kolonnen blir ikke brukt til å sortere resultatene.
	Resultatene blir sortert i stigende rekkefølgen ved hjelp av elementene i den valgte kolonnen.
	Resultatene blir sortert i synkende rekkefølge ved hjelp av elementene i den valgte kolonnen.
	<p>Hvis det vises et tall på knappen Sorter etter, angir dette at kolonnen ikke er den primære sorteringskolonnen som brukes på resultatene. Tallet svarer til når sorteringsrekkefølgen brukes.</p> <p>I dette eksemplet brukes kolonnen som andre kolonne for sorteringsrekkefølge. Pil opp angir at resultatet sorteres i stigende rekkefølge ved hjelp av elementene i den valgte kolonnen.</p>

Om å bruke adresser i rapporter

Mange rapporter må inneholde adressefelt. I Oracle CRM On Demand kan du generere rapporter med adresser på to ulike måter, avhengig av behov. I Aktivt emneområde i Oracle CRM On Demand Answers er det en adressemappe som inneholder ordet "utvidet" (for eksempel Faktureringsadresse - utvidet), og som gir rapportering for alle ni standard adressefelt i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha detaljer om hvordan hvert felt tilordnes til adresseformatet for bestemte land, se Om land og adressetilordning.

Du kan ikke drille ned på felt som inkluderes fra adresseappen med ordet "utvidet", i rapporter. Feltetiketter vises konsekvent uavhengig av landet for hver post eller brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand.

Du kan drille ned på de fleste andre feltene i Aktivt emneområde i Oracle CRM On Demand Answers (de som ikke er i appen med ordet "utvidet") når de er inkludert i rapporter. Feltene som vises, samsvarer med feltene som er knyttet til brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand. Det er imidlertid ikke sikkert at alle feltene vises hvis landet som er knyttet til en bestemt post, ikke er det samme som brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand.

Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner

Når du har valgt et emneområde og lagt til kolonner i en rapport, kan du kombinere kriterier fra ett eller flere emneområder ved hjelp av settoperasjoner. Denne handlingen fletter resultatene fra to eller flere rapporter sammen i én rapport.

MERKNAD: Antallet kolonner og datatypene i kolonnene som er valgt i hver komponent, må være likt. Kolonnelengdene kan være forskjellige.

Tabellen nedenfor viser settoperatorene og beskriver hvordan de virker inn på resultater.

Settoperator	Innvirkning på resultater
Sammenslåinger	Returnerer ikke-dupliserte rader fra alle rapporter.
Alle sammenslåinger	Returnerer alle rader fra alle rapporter, inkludert dupliserte rader.
Kryssinger	Returnerer rader som er felles for alle rapporter.
Minus	Returnerer rader fra den første rapporten som ikke finnes i de andre rapportene.

Slik fletter du sammen resultatene fra flere rapporter

- 1 Klikk på plusstegnet under Avansert på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers, og klikk deretter på Kombiner med lignende analyse.
- 2 Velg et emneområde som inneholder dataene du vil kombinere med kolonnene i rapporten, i dialogboksen Emneområde.
Emneområdet kan være det samme som emneområdet som de eksisterende kolonnene i rapporten er tatt fra, eller et annet emneområde.
Siden settoperasjoner vises.
- 3 Følg instruksjonene på skjermen for å bygge den kombinerte rapporten.
- 4 Klikk på Angi, og velg operasjonstypen.

- 5 Velg kolonner fra utvalgsområdet som skal kombineres med den første rapporten.
 - 6 Om nødvendig definerer du spesifikke filtre for det gjeldende emneområdet.
 - 7 Legg til flere emneområder ved å klikke på Rediger under settoperasjoner, og velg deretter Opprett nye kriterier.
 - 8 Rediger kolonnekarakteristikker (formatere kolonne, sortere) for den kombinerte rapporten ved å klikke på Resultatkolonner under settoperasjoner.
- Denne handlingen viser resultatkolonnene med knapper du kan bruke til å redigere formatet og sortere.

Trinn 2: Opprette oppsett

Når du har definert kriteriene, bør du opprette oppsettet for rapporten. I dette trinnet kan du legge til flere visninger i oppsettet. Disse vises i utgangspunktet nederst i oppsettet. Du kan også legge til delsummer og summer i kolonnene.

I visninger brukes det presentasjonsfunksjoner som er med på å vise resultatene på meningsfulle, intuitive måter. Du kan legge til mange ulike visninger for resultater, for eksempel diagrammer og pivottabeller der du kan drille ned til mer detaljerte opplysninger, forklarende tekst, en liste for filtre som ble brukt til å begrense resultatene, og mye mer.

Når du kjører en ny rapport, vises resultatene i utgangspunktet i en tabell, med en tittel som kommer før tabellen. Dette skjer ved at det blir inkludert en tittelvisning, som inneholder navnet på den lagrede rapporten, og en tabellvisning, som inneholder resultatene i en enkel tabell som arver formatene, sorteringen og andre valg som er angitt i trinnet Definere kriterier. Du kan tilpasse eller slette disse eksisterende visningene for en rapport, legge til andre visninger og kombinere og plassere visninger hvor som helst i arbeidsområdet.

Hvis du bruker flere visninger for resultater, kan det bli enklere å identifisere trender og forbindelser i data. Du kan deretter lagre rapporten med visningssamlingen.

Du definerer oppsett for rapporter på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers. Du får tilgang til siden Opprett oppsett enten ved å opprette en ny analyse, som beskrevet i [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 771), eller ved å åpne en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers.

Oppsettet kan inneholde alle visninger som vises i tabellen nedenfor.

Oppsett	Beskrivelse
Tittel	Bruk denne visningen til å inkludere en tittel og undertittel, et lagret navn for resultatet og en egendefinert logo for å identifisere resultatet. Hvis du vil ha med resultatspesifikk hjelp, kan du inkludere et hjelpeikon som kobler til en HTML-side eller et HTML-område som inneholder opplysninger om rapporten eller resultatene.

Oppsett	Beskrivelse
Tabell	Bruk denne visningen til å vise data i kolonneformat. Du kan velge om du vil vise en side med opplysninger om gangen, som er praktisk for større resultatsett, og kontrollere størrelsen på siden og posisjonen til sidekontroller. Tabeller har støtte for mange ulike formater og kan inneholde grafikk, koblinger og så videre ved hjelp av egendefinerte formaterere. Når visningen Tabell brukes, kan brukere også endre formatet på tabelloverskriftene.
Diagram	Bruk denne visningen til å dra og slippe kolonner til et oppsettdiagram. Du har full kontroll over tittelen, plasseringen av forklaringen, aksetitler og dataetiketter. Du kan kontrollere størrelsen på og skalaen for diagrammet, og du kan kontrollere farger ved hjelp av et stilark. Du kan også drille ned i resultatene. Diagramtypene som støttes, inkluderer stolpediagram, linjediagram, arealdiagram, sektordiagram, punktdiagram, boblediagram og egendefinerte undertyper, inkludert 2D, 3D, absolutt, gruppert, stablet, kombinasjon og egendefinert.
Pivottabell	Bruk denne visningen hvis du vil bytte om på rad-, kolonne- og områdeoverskrifter for å oppnå ulike perspektiver. Du kan dra og slippe overskrifter til pivotresultater, forhåndsvis dem og bruke innstillingene. Brukere kan navigere gjennom pivottabeller og drille ned i opplysninger. Brukere kan opprette sammensatte pivottabeller som inneholder aggregerte og ikke-relaterte summer ved siden av pivotdataene, slik at de kan foreta fleksible analyser. Når det gjelder interaktive resultatsett, kan elementer plasseres på sider, slik at brukerne kan velge elementer. Elementer kan formateres ved hjelp av egendefinerte formaterere, slik som i visningen Tabell.
Måler	Bruk målervisningen til å vise resultater som målere, for eksempel målere med tallskiver, stolpemålere og lysdiodemålere.
Aktive filtre	Bruk denne visningen til å vise aktive filtre for en rapport.
Statisk tekst	Bruk denne visningen til å inkludere statisk tekst i resultatene. Du kan bruke HTML til å inkludere bannere, rulletekster, ActiveX-objekter, Java-tilleggsprogrammer, koblinger, instruksjoner, beskrivelser, grafikk og så videre, i resultatene.
Forklaring	Bruk visningen Forklaring til å dokumentere betydningen av spesialformatering som brukes i resultater, for eksempel betydningen av egendefinerte farger som brukes på målere.
Kolonneutvelger	Bruk kolonneutvelgere til å tillate at brukere dynamisk endrer hvilke kolonner som vises i analysen. Dermed kan brukerne analysere data i flere dimensjoner og endre innholdet i resultatene dynamisk.
Visningsutvelger	Bruk visningen Visningsutvelger til å velge en bestemt visning for resultatene blant de lagrede visningene. Når du plasserer visningsutvelgeren på et instrumentpanel, vises den som en rullegardinliste som brukere kan velge fra.
Traktdiagram	Bruk denne visningen til å vise et tredimensjonalt diagram som representerer

Oppsett	Beskrivelse
	målverdier og faktiske verdier ved hjelp av volum, nivå og farge. Denne visningen er nyttig når du skal vise målverdier som synker over tid, for eksempel forventede salgsordrer.
Fortellende	Bruk denne visningen til å vise resultatene som ett eller flere avsnitt med tekst. Du kan skrive inn i en setning med plassholdere for hver kolonne i resultatene og angi hvordan rader skal skilles. Du kan inkludere egendefinert HTML eller JavaScript for å angi hvordan opplysningene skal vises.
Rulletekst	Bruk denne visningen til å vise resultatet av en rapport som en rulletekst, i et format som minner om børstelegrafer som ruller over mange finansområder på Internett. Denne visningen er velegnet til å gjøre oppmerksom på resultater og siste nytt. Du kan kontrollere hvilke opplysninger som vises, og hvordan de ruller på tvers av siden. Denne visningen har støtte for mange ulike formater, og du kan inkludere grafikk, koblinger og så videre ved hjelp av egendefinerte formaterere.
Ingen resultater	Bruk denne visningen til å angi forklarende tekst som skal vises hvis rapporten ikke returnerer noen resultater.

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Legge til titler i resultater](#) (på side 956)
- [Legge til tabeller i resultater](#) (på side 958)
- [Vise resultater i diagrammer](#) (på side 959)
- [Vise resultater i pivottabeller](#) (på side 973)
- [Vise resultater som målere ved hjelp av målervisning](#) (på side 983)
- [Vise filtre som brukes på resultater](#) (på side 989)
- [Legge til kodingstekst i resultater](#) (på side 989)
- [Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring](#) (på side 992)
- [Tillate brukere å endre kolonner i rapporter](#) (på side 992)
- [Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger](#) (på side 993)
- [Vise resultater i traktdiagrammer](#) (på side 994)
- [Legge til fortellende tekst i resultater](#) (på side 996)
- [Vise resultater i rulletekster](#) (på side 999)
- [Varsle brukere om ingen data](#) (på side 1002)

Legge til titler i resultater

Bruk visningen Tittel til å legge til en tittel, en logo, en kobling til en egendefinert side for elektronisk hjelp og tidsstempler i resultatet. Titler og undertitler kan formateres.

En tittelvisning blir alltid lagt til i resultatet som den første visningen.

Slik arbeider du med en tittelvisning

- 1** Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny tittelvisning, klikker du på knappen Legg til visning og velger deretter Tittel fra rullegardinlisten.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende tittelvisning, finner du ønsket tittelvisning og klikker på knappen Rediger visning.
- 2** Skriv inn teksten som skal vises som tittel, i tekstboksen Tittel.

Hvis du ikke vil angi en tittel, brukes navnet på den lagrede rapporten som tittel. Tekstboksen Tittel er tom for rapporter som ikke er lagret.
- 3** Hvis du ikke vil at det lagrede navnet på rapporten skal vises, fjerner du merket for Vis lagret navn.

Hvis boksen er avmerket, vises det lagrede navnet under teksten i tekstboksen Tittel (hvis teksten finnes).
- 4** (Valgfritt) Hvis du vil vise et logobilde eller annen grafikk, angir du den aktuelle banen i tekstboksen Logo.

Bildet vises til venstre for tittelteksten. Bildet må være tilgjengelig for alle brukere som viser denne rapporten.
- 5** (Valgfritt) Skriv inn teksten som skal vises som undertittel, i tekstboksen Undertittel.

Undertittelteksten vises på en ny linje etter den faktiske tittelen.
- 6** Hvis du vil legge til mer formatering på tittelen eller undertittelen, gjør du følgende:
 - a** Klikk på redigeringsknappene til høyre for dialogboksene Tittel og Undertittel.
 - b** Foreta valgene for skrift, celle og kantlinje, og klikk deretter på OK.

MERKNAD: Hvis du skriver inn en ny bildetekst, erstatter den den opprinnelige tittelen eller undertittelen.
- 7** Hvis du vil vise datoen eller klokkeslettet for rapportkjøring, velger du et av tidsstempelalternativene fra rullegardinlisten Starttidspunkt.
- 8** Hvis du vil inkludere en kobling til egendefinert hjelp eller andre opplysninger som er relatert til rapporten, angir du den aktuelle URL-adressen i tekstboksen URL-adresse for Hjelp.

URL-adressen må være en som er tilgjengelig for alle brukere som skal vise denne rapporten.
- 9** Når du er ferdig, kan du lagre rapporten med visningen Tittel.

Legge til tabeller i resultater

Bruk visningen Tabell til å vise resultater i en standardtabell. Brukere kan navigere og drille ned i resultatene. Du kan legge til en sluttsum og kolonnesummer, angi egendefinerte tabell- og kolonneoverskrifter og endre formelen eller aggregeringsregelen for en kolonne. Du kan også redigere egenskaper for en kolonne hvis du vil kontrollere utseendet på og oppsettet for en kolonne og innholdet i den, og du kan angi formatering som bare skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser.

Du kan også angi sidekontroller og antall rader per side, vise kolonne- og tabelloverskrifter, bruke grønt linjeformat og bruke kolonnesortering. Hvis du velger kolonnesortering, får kolonneoverskrifter for kolonner som kan sorteres, et litt hevet visuelt utseende.

En tabellvisning blir alltid lagt til i resultatet som den andre visningen.

Sluttsummen for kolonner med aggregeringsregelen Gjennomsnitt blir ikke den samme i visningen Tabell og visningen Pivottabell. I visningen tabell beregnes sluttsummen for en kolonne med aggregeringsregelen Gjennomsnitt fra databasen (som en sum delt på et antall). I visningen Pivottabell er sluttsummen gjennomsnittet av radene i resultatsettet.

Sluttsummer tar ikke hensyn til filtre på målinger når resultatene aggregeres. Du har for eksempel en rapport med kolonnen Firmanavn og målingen Antall salgsmuligheter med et filter på Antall salgsmuligheter som er større enn eller lik 10. Sluttsummen ignorerer filteret på målingen og aggregerer i stedet alle salgsmulighetene.

MERKNAD: Endringer som er gjort i kolonnene i visningen Tabell (for eksempel kolonneformat, kolonnerekkefølge, sortering, formler og så videre), vises på siden Definer kriterier, og endringer på siden Definer kriterier vises i visningen Tabell.

Slik arbeider du med en tabellvisning

1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:

- Hvis du vil legge til en ny tabellvisning, klikker du på knappen Legg til visning og velger Tabell fra rullegardinlisten for visninger.
- Hvis du vil redigere en eksisterende tabellvisning, finner du ønsket tabell og klikker deretter på knappen Rediger visning for tabellvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.

2 Hvis du vil vise knappene for å arbeide med hver kolonne enkeltvis, velger du Hodeverktøylinjer med resultater i rullegardinlisten til høyre for Visning.

3 Hvis du vil angi sorteringsrekkefølgen for én eller flere kolonner som vises i en rapport, klikker du på knappen Sorter etter for en kolonne.

Du kan sortere resultater etter flere kolonner. Hvis du velger flere kolonner, vises rekkefølgen på knappen Sorter etter. Hvis du vil ha flere opplysninger om sortering, se [Sortere og endre rekkefølgen på kolonner](#) (på side 952).

4 Slik angir du summer

- Hvis du vil legge til en sluttsum, klikker du på knappen Sluttsum øverst og kontrollerer at alternativet Rapportbasert sum er valgt. (Klikk på knappen Sluttsum på nytt hvis du vil vise menyen med dette valget.)

- Hvis du vil legge til summer for en enkeltstående kolonne, klikker du på knappen Sum etter for kolonnen og kontrollerer at alternativet Rapportbasert sum er valgt (klikk på knappen Sum etter på nytt for den enkeltstående kolonnen hvis du vil vise menyen med dette valget.)

MERKNAD: Knappen Sum etter er bare tilgjengelig for kolonner som kan bli *summert etter*. Vanligvis er dette en kolonne som har gjentatte verdier som blir summert for en sum. Hvis alternativet Rapportbasert sum ikke er valgt, beregner systemet summen basert på hele resultatsettet før det bruker eventuelle filtre på målene.

- 5 Hvis du vil legge til egendefinerte overskrifter eller redigere formelen for en kolonne, klikker du på knappen Rediger formel.

Dialogboksen Rediger kolonneformel vises, der du kan utføre følgende handlinger:

- Hvis du vil angi egendefinerte overskrifter, merker du av for Egendefinerte overskrifter og skriver inn ny overskriftstekst der det er aktuelt.
- Hvis du vil redigere formelen for kolonnen, skriver du den inn i tekstboksen Kolonneformel.
- Hvis du vil endre aggregeringsregelen for kolonnen, foretar du et valg fra rullegardinlisten Aggregeringsregel.
- Hvis du vil kombinere flere verdier eller verdisekvenser fra en gitt kolonne i ruter, klikker du på fanen Ruter. Legg deretter til og gi navn til rutene.

Alle forekomstene av de ulike verdiene som utgjør ruten i resultatsettet, blir erstattet av navnet på ruten. Aggregeringer blir også utført i samsvar med dette.

- 6 Hvis du vil redigere egenskapene for en kolonne eller angi formatering som skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser, klikker du på knappen Kolonneegenskaper.

Dialogboksen Rediger kolonneformat vises, der du kan foreta valgene.

- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du formaterer kolonner og legger til betinget formatering, se [Redigere kolonneegenskaper](#) (på side 935).

- 7 Når du er ferdig, kan du lagre rapporten med visningen Tabell.

Slik angir du sidekontroller og antallet rader per side, viser kolonne- og tabelloverskrifter, bruker grønt linjeformat og aktiverer kolonnesortering

- 1 Klikk på knappen Rediger egenskaper for tabellvisning nesten øverst i arbeidsområdet for tabellvisningen.
- 2 Foreta valg for de ulike alternativene.

Vise resultater i diagrammer

Bruk visningen Diagram til å plassere kolonner i et diagram og tilpasse tittelen, forklaringsposisjonen, aksnavn, dataetiketter, størrelse og skala. Du kan også velge diagramundertypen, for eksempel todimensjonal, samt formatet for kolonner, for eksempel formen og fyllmønsteret. Du kan også angi kantlinjer og farger samt kontrollere andre egenskaper. Brukerne kan drille ned i resultatene i visningen Diagram.

Valgene for diagramtype inkluderer arealdiagram, stolpediagram, boblediagram, linjediagram og andre typer. Diagramundertyper inkluderer 2D, 3D, absolutt, gruppert, stablet, kombinasjon og egendefinert.

Dette emnet forklarer hvordan du arbeider med diagrammer. Det inneholder følgende informasjon:

- Diagrammer for Oracle CRM On Demand Answers
- Diagramvisningsknapper i Oracle CRM On Demand Answers
- Grunnleggende diagramkomponenter

Dette emnet inneholder også instruksjoner for å utføre følgende oppgaver:

- Legge til eller endre diagramvisninger
- Angi generelle egenskaper for en diagramvisning
- Kontrollere visningen av rutenettlinjer i diagramvisninger
- Angi plasseringen til forklaringen i en diagramvisning
- Angi farger for bakgrunn, tekst og kantlinjer i diagramvisninger
- Velge kolonnene som skal vises som akser i diagramvisninger
- Angi valg for aksekalibrering i diagramvisninger
- Redigere skalamarkører i diagramvisninger
- Opprette linjeskalamarkører
- Opprette sekvensskalamarkører
- Angi avanserte innstillinger for sekvens- og linjeverdier
- Angi aksnavn og etiketter i diagramvisninger
- Angi aksnavn i diagramvisninger
- Angi hva som skal skje når en bruker klikker på et diagram
- Formatere utseendet til en diagramserie
- Foreta valg for dataetiketter i sektordiagrammer

MERKNAD: Det brukes en diagrammotor fra en tredjepart i Oracle CRM On Demand Answers. Typen diagram, størrelsen på det og antall elementer som legges inn i diagrammet, kan ha innvirkning på visningen av akser og forklaringer. Visningen av akser eller forklaringer er begrenset av hvor mye ledig plass det er på nettlesersiden. Noen ganger kan du få akser og forklaringer til å vises i diagrammet ved å justere bredde- og høydekontrollene.

Diagrammer for Oracle CRM On Demand Answers

Tabellen nedenfor inneholder diagramtypene som er tilgjengelige i rullegardinlisten Diagram, og beskrivelse av hvordan de brukes. Alle diagramtypene er ikke egnet for alle typer data. Standard diagramtype er et vertikalt stolpediagram.

Diagramtype	Beskrivelse
-------------	-------------

Diagramtype	Beskrivelse
Område	<p>Et arealdiagram ligner på et linjediagram, men arealene under linjene fylles ut. Arealdiagrammer viser prosenten av helheten som hver variabel utgjør.</p> <p>Arealdiagrammer er egnet til å vise endringer i akkumulert verdi eller prosent over tid. Du kan for eksempel sammenligne grupper i sammenheng med bestemte målinger, for eksempel utfall, og vise gruppetrender.</p>
Horisontal stolpe	<p>Bruk et horisontalt stolpediagram til å sammenligne fakta ved å vise horisontale stolper.</p> <p>Horisontale stolpediagrammer er egnet til å sammenligne forskjeller blant lignende elementer. Du kan for eksempel sammenligne konkurrerende produktsalg, samme produktsalg i ulike tidsperioder eller samme produktsalg i ulike markeder.</p>
Boble	<p>Et boblediagram er en variant av et punktdiagram og viser dataelementer som sirkler (bobler). Det viser tre variabler i to dimensjoner. Den ene verdien representeres av posisjonen til sirkelen på x-aksen. Den andre verdien representeres av posisjonen til sirkelen på y-aksen. Den tredje verdien representeres av den relative størrelsen på sirkelen.</p> <p>Boblediagrammer er egnet til å tegne inn data med tre variabler og vise økonomiske data i en periode.</p> <p>TIPS: Du oppretter et boblediagram ved å tegne inn ett faktum på x-aksen, et annet faktum på y-aksen og et tredje faktum på aksene for bobleradius. Disse tre faktaene blir tegnet inn for valg på nivåaksen.</p>
Vertikal stolpe	<p>Et vertikalt stolpediagram brukes til å sammenligne fakta ved hjelp av vertikale stolper.</p> <p>Vertikale stolpediagrammer er egnet til å sammenligne forskjeller blant lignende elementer.</p>
Linje	<p>Et linjediagram kan brukes til å tegne inn flere fakta.</p> <p>Linjediagrammer er egnet til å vise mønstre og trender i data.</p>
Linje og stolpe	<p>En kombinasjon av et linje- og stolpediagram brukes til å tegne inn to sett med data med ulike sekvenser. Det ene settet tegnes inn som stolper og det andre som linjer som ligger oppå stolpene.</p> <p>Diagrammer med linjer og stolper er egnet til å vise trendforbindelser mellom datasett.</p> <p>TIPS: Du kan blande stolper og kolonner på en hvilken som helst måte, men du må bruke en av hver. Du kan angi at alle kolonner skal være linjer, men hvis du bare vil bruke stolper, bruker du et stolpediagram. (Når du bare velger stolper for denne diagramtypen, kan det hende at enkelte kolonnevalg blir tegnet som linjer.)</p>

Diagramtype	Beskrivelse
Pareto	<p>Et paretodiagram er en form for stolpediagram og linjediagram der kriterier vises i synkende rekkefølge. I denne diagramtypen viser linjen en akkumulert sum av prosentene.</p> <p>Paretodiagrammer er egnet til å identifisere signifikante elementer, for eksempel best og dårligst eller mest og minst.</p>
Sektor	<p>Et sektordiagram viser datasett som presenter av en helhet.</p> <p>Sektordiagrammer er egnet til å sammenligne deler av en helhet, for eksempel salg etter område eller distrikt.</p>
Radar	<p>Et radardiagram tegner inn de samme opplysningene som et stolpediagram, men her stråler i stedet dataene ut fra midten av diagrammet. Hvert dataelement har en egen verdiakse.</p> <p>Radardiagrammer er egnet til å undersøke overlapping og fordeling av data.</p>
Punkt	<p>Et punktdiagram viser x-y-verdier som atskilte punkt som er spredt utover i et x-y-rutenett. Her blir datapunkt tegnet inn basert på to uavhengige variabler. Dermed kan du tegne inn mange datapunkt og undersøke grupperingen av datapunktene.</p> <p>Punktdiagrammer er egnet til å undersøke forbindelser og trender i store datasett.</p> <p>TIPS: Du oppretter et punktdiagram ved å tegne inn ett faktum på x-aksen og et annet faktum på y-aksen. Disse faktaene blir tegnet inn for valg på nivåaksen.</p>
Trinn	<p>Et trinndiagram ligner på et linjediagram. Det kan også brukes til å tegne inn flere fakta.</p>

Valget for diagramtypen avgjør hvilke diagramundertyper som er tilgjengelige på rullegardinlisten Type. Ikke alle diagramtyper har undertyper. Boble- og radardiagrammer har for eksempel ikke undertyper. Diagramundertyper settes som standard til valget 3D, hvis det er tilgjengelig. Valg for undertype kan inkludere følgende, avhengig av valget for diagramtype:







- Arealdiagrammer: 3D og 2D
- Stolpediagrammer: 3D, 2D, 3D - stablet og 2D - stablet
- Linjediagrammer: 3D og 2D
- Paretodiagrammer: 3D og 2D
- Sektordiagrammer: 3D og 2D
- Punktdiagrammer: Punkt og Punkt med linjer
- Trinndiagrammer: 3D og 2D

Valget for diagramtypen avgjør også hvilke formater som er tilgjengelige fra rullegardinlisten Format. Ikke alle diagramtyper har formater. Formatet settes som standard til heldekkende fyll, hvis det er tilgjengelig. Formater for diagrammer kan inkludere følgende, avhengig av valget for diagramtype:

- Arealdiagrammer: Heldekkende fyll og Mønsterfyll
- Stolpediagrammer: Rektangel, Sylinder, Gradient, Triangel, Rombe, Mønsterfyll
- Linjediagrammer: Rektangel, Sylinder, Gradient, Triangel, Rombe, Mønsterfyll
- Paretodiagrammer: Rektangel, Sylinder, Gradient, Triangel, Rombe, Mønsterfyll
- Sektordiagrammer: Heldekkende fyll og Mønsterfyll

Diagramvisningsknapper i Oracle CRM On Demand Answers

Knappene øverst på siden for diagramvisning gir tilgang til ulike diagraminnstillinger. Knappene og innstillingene i visningen Diagram er beskrevet i tabellen nedenfor.

Knapp for diagramvisning	Beskrivelse
	Generelle diamegenskaper. Brukes til å angi generelle egenskaper for diagrammet, for eksempel tittel, om dataetiketter skal vises, og størrelsen på diagrammet.
	Aksenavn og etiketter. Brukes til å kontrollere visningen av aksnavnet og dataetikettene nederst i diagrammet og til venstre for diagrammet.
	Akseskalering. Brukes til å angi egenskapene for akseskalering, antall aksemerker og skalatypen.
	Flere diagramvalg. Gir tilgang til ytterligere diagramvalg, for eksempel følgende: <ul style="list-style-type: none"> ■ Visning av rutenettlinjer i diagrammet ■ Plasseringen til forklaringen samt endring av størrelsen på forklaringen ■ Farger på bakgrunn, tekst og kantlinje ■ Hvordan brukere samhandler med diagrammet når de klikker på det, for eksempel driller ned til data på lavere nivåer eller navigerer automatisk til en relatert lagret rapport eller et Web-område
	Formater diagramdata. Gir deg muligheten til å formatere utseendet til en diagramserie, for eksempel farge, linjebredde og linjesymboler.
	Avanserte egenskaper. Gir deg muligheten til å foreta valg for dataetiketter i sektordiagrammer.

Grunnleggende diagramkomponenter

Du kan definere de grunnleggende komponentene for et diagram. Komponentene du kan tilpasse, er beskrevet i tabellen nedenfor.

MERKNAD: Enkelte komponenter er bare tilgjengelige for bestemte diagramtyper. Et sektordiagram har for eksempel ikke akser. Diagramtypen du velger, avgjør hvilke komponenter som er tilgjengelige.

Diagramkomponent	Beskrivelse
Målingsetiketter	Kontrollerer posisjonen og formateringen av kolonneoverskriften for dataene under Målinger. Det kan også brukes til summering og sortering. Du kan utelate dette elementet hvis det bare finnes én måling.
Forklaring	Bruk forklaringen til å forklare diagrammet. Du kan angi en plassering for forklaringen og om den kan forkortes.
Akser	De horisontale og vertikale linjene som brukes til å identifisere skalaen til diagrammet. Du kan angi horisontale og vertikale akser for diagrammet.
Rutenettlinjer	En matrise av horisontale og vertikale linjer som gjør det enklere å se hvor et punkt er i forhold til aksene i diagrammet. Du kan angi fargene for rutenettlinjene.
Skalamarkører	Identifiserer skalaen for diagrammet. Du kan angi egenskaper, for eksempel plassering, størrelse, farge linjebredde og sekvens.
Drill	Viser flere detaljer. Du kan angi om og hvordan en bruker kan drille ned for å få tilgang til flere detaljer om opplysningene som vises i diagrammet.
Tittel	Angir en tittel som beskriver diagrammet.
Navn, etiketter og grense for akse	Angir om og hvordan du vil at navn og skalaetiketter skal vises på aksene i diagrammet.
Diagramserier	Formaterer elementer for utseendet til en diagramserie, for eksempel farge, linjebredde og linjesymboler. Du kan også bruke regelbasert formatering, for eksempel en bestemt farge når en posisjon i serien er lik en angitt verdi.
Aksemerker	Deler inn skalamarkørene på en akse i mindre enheter for å øke detaljnivået.
Dataetiketter	Viser den numeriske verdien for data når du holder musen over diagrammet.

Legge til eller endre diagramvisninger

Fremgangsmåten nedenfor inneholder de grunnleggende trinnene for å legge til eller endre en diagramvisning.

MERKNAD: Hvis du velger en diagramtype som ikke er kompatibel med resultatene, vises ingen resultater.

Slik legger du til eller endrer en diagramvisning

- Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny diagramvisning, klikker du på Legg til visning og velger deretter Diagram.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende diagramvisning, klikker du på knappen Rediger visning for diagramvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.

2 Foreta valg i feltene for diagram, type og format.

Valget i feltet Diagram, for eksempel Sektor eller Linje, bestemmer hvilke valg som er tilgjengelige for type og format. For enkelte diagrammer er bare standard undertype eller format tilgjengelig.

Når du velger fra rullegardinlistene, endres visningen Diagram for å gjenspeile valgene.

TIPS: Du kan legge til kolonner i diagrammet når du er på diagramvisningssiden, ved å klikke på navnet på feltet for hver kolonne i det aktive emneområdet. Du kan også gå til siden Definer kriterier og legge til flere kolonner. Kolonner som du legger til på diagramvisningssiden, legges til i rapporten som helhet. Du kan se kolonnene både på siden Definer kriterier og i andre visninger samt på diagramvisningssiden. Hvis du vil slette en kolonne fra diagrammet, må du gå til siden Definer kriterier og klikke på knappen Fjern kolonne for kolonnen.

3 Bruk knappene øverst på diagramvisningssiden til å angi flere diagraminnstillinger.

4 Hvis du vil vise virkningene av endringene, klikker du på Tegn på nytt.

Du kan når som helst klikke på Tegn på nytt for å oppdatere visningen Diagram.

5 Hvis du vil fjerne endringene og starte fra det opprinnelige diagrammet, klikker du på Gjenopprett standard.

6 Hvis du vil endre størrelsen på diagrammet, bruker du de vertikale og horisontale glidebryterne.

7 Lagre rapporten.

Angi generelle diamegenskaper i diagramvisninger

Du kan angi generelle egenskaper for diagrammet, for eksempel en tittel og utseendet på dataetiketter.

Dataetiketter aktiveres som standard for utvalgte 2D-diagramtyper.

Standardinnstillingen for diagramstørrelse er å skalere alle elementene i det eksisterende diagrammet, inkludert høyde og bredde, i henhold til ledig plass. Høyden og bredden på diagrammet holdes proporsjonale med hverandre når størrelsen på diagrammet endres. Størrelsen på diamelementene endres automatisk. Den reviderte størrelsen er basert på den ledige plassen i diagrammet. Du kan angi en fast størrelse for diagrammet i dialogboksen Generelle diamegenskaper. Den faste størrelsen overstyrer standardstørrelsen.

MERKNAD: Diagrammet kan utvides betraktelig hvis antallet elementer som legges inn i diagrammet, øker vesentlig.

La oss for eksempel si at du oppretter en rapport for å vise salget for tre produkter, oppretter et diagram for resultatene der produksalget vises som tre kolonner, og angir en størrelse på diagrammet som gjør at det dekker omtrent 25 prosent av siden. Hvis rapporten kjøres senere, og det blir returnert seks produkter, utvides diagrammet til omtrent to ganger opprinnelig bredde, eller omtrent 50 prosent av siden, slik at bredden på de enkeltstående kolonnene forblir den samme.

Diamelementene får størrelsen endret etter behov, slik at de får plass i diagrammet. Hvis vi følger det foregående eksemplet, dekker diagrammet fortsatt bare omtrent 25 prosent av siden, og kolonnene får størrelsen endret, slik at de får plass på den ledige plassen.

Slik angir du generelle egenskaper for en diagramvisning

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Generelle diamegenskaper:



- 2 Foreta valg i dialogboksen Generelle diamegenskaper, og klikk på OK.
Diagramvisningen oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.

Kontrollere visningen av rutenettlinjer i diagramvisninger

Du kan kontrollere om rutenettlinjer skal vises i diagrammet, og angi farger på rutenettlinjene.

Slik kontrollerer du visningen av rutenettlinjer i en diagramvisning

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Flere diagramvalg:



- 2 Klikk på fanen Rutenettlinjer i dialogboksen Flere diagramvalg, foreta valg og klikk på OK.
Diagramvisningen oppdateres.

Angi plasseringen til forklaringen i diagramvisningen

Du kan angi plasseringen til forklaringen samt angi valg for å endre størrelsen på forklaringen.

Slik angir du plasseringen til forklaringen i en diagramvisning

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Flere diagramvalg:



- 2 Klikk på fanen Forklaringer i dialogboksen Flere diagramvalg, foreta valg og klikk på OK.
Diagramvisningen oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.

Angi farger for bakgrunn, tekst og kantlinjer i en diagramvisning

Du kan angi fargen for bakgrunnen, teksten og kantlinjene i diagrammet.

Slik angir du bakgrunns-, tekst- og kantlinjefarger i en diagramvisning

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Flere diagramvalg:










- 2 Klikk på fanen Kantlinjer og farger i dialogboksen Flere diagramvalg, foreta valg og klikk på OK.
Diagramvisningen oppdateres.

Velge kolonnene som skal vises som akser i diagramvisningen

Du kan velge hvilke kolonner som skal vises i diagrammet og hvilke akser som skal representere disse kolonnene. En matrise med aktuelle valg vises i Oracle CRM On Demand Answers. I den venstre kanten av matrisen vises kolonnene, og i den øvre kanten vises aksetypene som er tilgjengelige for diagramtypen du bruker. Du kan også angi om målingsetiketter skal vises for faktadata som tegnes inn på en akse.

De tilgjengelige aksene endres i henhold til typen diagram du velger fra rullegardinlisten Diagram. Knappene for diagramakse som brukes i diagramvisning, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Knapp for diagramakse	Akse
-----------------------	------

Knapp for diagramakse	Akse
	Angir den valgte kolonnen som en nivåakse. Dette gjelder for punkt- og boblediagrammer.
	Angir den valgte kolonnen som horisontal akse.
	Angir den valgte kolonnen som vertikal akse. Dette er faktaaksen for et radardiagram.
	Angir om verdiene i den valgte kolonnen skal vises i diagramforklaringen
	Angir den valgte kolonnen som en overleggsakse. Dette gjelder for et kombinert linje-/stolpediagram.
	Angir den valgte kolonnen som radiusakse. Dette gjelder for et boblediagram.
	Angir den valgte kolonnen som en sektorverdiakse. Dette er radaraksen for et radardiagram.

Slik velger du kolonnene som skal vises som aksene i en diagramvisning

- 1 Merk av i den aktuelle avmerkingsboksen for en av akseknappene i kolonneområdet til venstre for diagrammet for å vise denne kolonnen som den tilsvarende aksen i diagrammet.
Akseknappene endres i henhold til diagramtypen du velger fra rullegardinlisten Diagram.
- 2 Hvis du vil legge til en kolonne i diagrammet, klikker du på kolonnen i valgområdet, og deretter angir du den som en akse.
Dette er det samme som å legge til kolonnen i rapporten på siden Definer kriterier.
- 3 Klikk på Tegn på nytt for å oppdatere diagramvisningen.

Angi valg for akseskalering i diagramvisningen

Du kan kontrollere aksegrenser, aksemerker og skalatype samt egenskapene for skalamarkører.

Slik angir du valg for akseskalering for en diagramvisning

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Akseskalering:



- 2 Foreta valg i dialogboksen Akseskalering, og klikk på OK.

Når det gjelder diagrammer med numeriske akser, avgjør innstillingene for akseskalering hvordan skalaen blir valgt:

- Når du velger Standard, velger Oracle CRM On Demand Answers skalaen og angir null (0) for positive verdier for akse.
- Når du velger Zoom til datasekvens, velger Oracle CRM On Demand Answers skalaen. Det evaluerer verdisekvensen på akse og velger riktige minimums- og maksimumsverdier for skalaen. Denne funksjonen er nyttig når du legger inn et sett med store verdier der alle verdiene er nesten like. Diagrammet zoomer inn på verdiene, slik at forskjellene blir enklere å skille.
- Du kan også angi bestemte tall for verdiene for akseskalering manuelt.

Diagramvisningen oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.

Redigere skalamarkører i diagramvisningen

Skalamarkører er uthevede linjer eller skyggelagte bakgrunnssekvenser som markerer sentrale punkt, terskler, sekvenser og så videre. Linjene eller sekvensene kan brukes på én eller flere akser, avhengig av diagramtypen. Linjer vises foran diagramopplysningene, mens sekvenser vises i bakgrunnen.

MERKNAD: Enkelte diagramtyper, for eksempel sektordiagrammer, bruker ikke skalamarkører.

Fremgangsmåten nedenfor inneholder de generelle trinnene for å redigere en skalamarkør.

Slik redigerer du skalamarkører for en diagramvisning

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Akseskalering:



- 2 Klikk på Rediger skalamarkører i dialogboksen Akseskalering.
- 3 Klikk på Legg til i dialogboksen Skalamarkører for å legge til den første skalamarkøren, og foreta valgene for markøren.

Du kan bruke avanserte valg til å sette skalaen til en statisk verdi, et bestemt kolonnenavn eller som resultatet av en SQL-spørring. Hvis du vil ha flere opplysninger om typene skalamarkører og hvordan du bruker de avanserte valgene, se fremgangsmåtene som kommer etter denne.

- 4 Klikk på OK i alle dialogboksene for å lukke dem.

Diagramvisningen oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.

Slik oppretter du en linjeskalamarkør

- 1 Velg Linje i feltet Type i dialogboksen Skalamarkører.
- 2 Angi en linjebredde i den tredje kolonnen.
Denne verdien angir tykkelsen på linjen i piksler.
- 3 Angi posisjonen for linjen i den fjerde kolonnen.
Posisjonen angir hvor linjen plasseres på akse. Hvis den venstre akse for eksempel har verdier fra 0 til 100, og du angir posisjonen 40, vises en horisontal linje som krysser 40-posisjonen på den loddrette akse.
- 4 Angi fargen for linjen.
- 5 Skriv inn en bildetekst for linjen.
Bildeteksten vises når en bruker holder musen over linjen i diagrammet eller forklaringen.
- 6 Klikk på OK.

Slik oppretter du en sekvensskalamarkør

- 1 Velg Sekvens i feltet Type i dialogboksen Skalamarkører.
- 2 Angi den laveste verdien for sekvensen i den tredje kolonnen.
- 3 Angi den høyeste verdien for sekvensen i den fjerde kolonnen.
MERKNAD: Du må angi verdier som vises på samme akse som sekvensen. Hvis den venstre akse for eksempel har verdier fra 0 til 100, og du angir 20 for den laveste verdien og 40 for den høyeste, vises diagrambakgrunnen med fargen som du angir for sekvensen mellom disse verdiene.
- 4 Angi fargen for sekvensen.
- 5 Skriv inn en bildetekst for sekvensen.
Bildeteksten vises i forklaringen.
- 6 Klikk på OK.

Angi avanserte innstillinger for sekvens- og linjeverdier

Valgene for disse verdiene inkluderer en statisk verdi, en verdi med kilde i en kolonne som er inkludert i rapporten, eller en verdi som er utledet fra en SQL-spørring.

Slik angir du en avansert innstilling

- 1 Klikk på knappen Egenskaper ved siden av feltet der du vil angi det avanserte valget.
- 2 Angi ett av valgene nedenfor.
 - **Statisk verdi.** Angi en numerisk økning.
 - **Variabeluttrykk.** Dette valget er basert på resultatene for en økt og de tilhørende presentasjonsvariablene. Valget er begrenset fordi de fleste økt- eller presentasjonsvariabler sannsynligvis ikke er relatert til verdier i diagrammet.
 - **Kolonnenavn.** Velg en kolonne som økningen skal baseres på.
 - **SQL-spørring.** Dette valget er basert på resultatene for en SQL-spørring. Resultatet kan være en tabell, men bare celleverdien i første rad og første kolonne brukes.
- 3 Klikk på OK.

Angi aksnavn og etiketter i diagramvisningen

Du kan angi følgende for en diagramvisning:

- Om aksnavnene og dataetikettene skal vises nederst i og til venstre for diagrammet
- Om etikettene skal roteres for å få bedre plass i diagrammet
- Maksimumslengden på etiketten
- Teksten for etiketten hvis den er ulik standardteksten

MERKNAD: Når du justerer størrelsen på et diagram, kan dette ha innvirkning på hvordan aksetikettene vises.

Slik angir du et aksnavn i en diagramvisning

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Aksnavn og etiketter:



- 2 Foreta valg i dialogboksen Aksnavn og etiketter, og klikk på OK.

Diagramvisningen oppdateres.

MERKNAD: Når du angir begrensningen for etikttlengden, angir du totalt antall tegn som en etikett kan inneholde. Det vises en ellipse (...) der eventuelle ekstra tegn er fjernet.

Angi hva som skal skje når en bruker klikker på et diagram

Når en bruker viser diagrammet, kan du angi typen samhandling som skal skje hvis brukeren klikker på diagrammet. Det følgende er typene samhandling for et diagram:

- **Drill.** Gir brukeren muligheten til å drille ned til mer detaljerte opplysninger. Dette er standard samhandling hvis en bane for neddrillingen konfigureres automatisk. Hvis ingen bane for neddrillingen er tilgjengelig i utgangspunktet, bruker du Naviger for å konfigurere en egen bane.
- **Naviger.** Gir brukeren muligheten til å navigere til en annen lagret rapport eller et annet lagret instrumentpanel.
- **Ingen.** Deaktiverer neddrilling eller navigasjon fra diagrammet.

Slik angir du hva som skal skje når en bruker klikker på et diagram

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Flere diagramvalg:



- 2 Klikk på fanen Samhandling i dialogboksen Flere diagramvalg, og foreta et valg for samhandlingen.
- 3 Klikk på OK.

Formaterer utseendet til en diagramserie

Med formatering av en diagramserie kan brukere tilpasse enkeltstående seriekomponenter. Formateringen er basert på posisjonen deres. Brukere kan formatere utseendet til en diagramserie, for eksempel farge, linjebredde og linjesymboler.

La oss for eksempel si at stolpen er posisjon 1 og linjen er posisjon 2 i et diagram med linjer og stolper som inneholder to dataserier. Brukere kan endre fargen på stolpen, bredden på linjen og symbolet som representerer datapunktene. Brukere kan også bruke regelbasert formatering, for eksempel en bestemt farge når en posisjon i serien er lik en angitt verdi.

Slik formaterer du utseendet til en diagramserie

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Formatkontroll for serie:



- 2 Foreta valg i dialogboksen Formatkontroll for serie.

De tilgjengelige valgene i dialogboksen Formatkontroll for serie er avhengige av diagramtypen. Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Hvis du vil tilpasse en serie, fjerner du merket for Bruk standard.
- Hvis du vil gjenopprette en serie til standardinnstillingene, merker du av for Bruk standard på nytt.
- Hvis du vil legge til en ny formatkontroll for serie, klikker du på knappen Legg til. Selv om denne serien ikke brukes i gjeldende diagram, brukes den hvis det blir nødvendig (for eksempel til drilling).
- Hvis du vil tilbakestille alle serier til standardverdiene, klikker du på knappen Nullstill alle.

- Hvis du vil endre farger, klikker du på fargeboksen for å få tilgang til dialogboksen Fargevelger.
- Hvis du vil endre andre serieattributter, klikker du på ønsket fane og velger stolpe- eller linjeattributtene.

3 Klikk på OK.

Foreta valg for dataetiketter i sektordiagrammer

Dataetiketter vises når en bruker holder musen over elementer i sektordiagrammet. Du kan angi hvordan verdier skal vises og hva dataetikettene skal vise. Du kan vise verdier som prosenter av totalen eller som faktiske verdier. Dataetiketter kan inneholde bare verdien eller navnet eller både verdien og navnet.

Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at dataetikettene vises. Dette avhenger av valget.

Slik foretar du valg for dataetiketter i sektordiagrammer

1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Spesialdiagramtype:



2 Foreta valg for verdien og dataetiketten i dialogboksen Spesialdiagramtype. Klikk deretter på OK.

Vise resultater i pivottabeller

Visningen Pivottabell er en interaktiv visning du kan bruke til å rotere radene, kolonnene og områdeoverskriftene for å få et annet perspektiv på dataene. Du kan navigere og drille ned i pivottabeller, og de er spesielt egnet for trendrapporter.

Dette emnet beskriver pivottabellposisjonene og inneholder instruksjoner for å utføre følgende oppgaver:

- Legge til eller endre pivottabellvisninger
- Bruke sider med flere rullegardinlister i pivottabeller
- Overstyre standard aggregeringsregler i pivottabeller
- Legge til formatering i pivottabeller
- Vise løpende summer i pivottabeller
- Vise elementer som relative verdier i pivottabeller
- Bruke beregninger i pivottabeller
- Bygge beregninger i pivottabeller

Pivottabellposisjoner

Når du legger til eller endrer en pivottabell, vises kolonnene som inkluderes i rapporten, som elementer i pivottabellmalen.

Pivottabellposisjonene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Posisjon	Beskrivelse
Sider	Gir et interaktivt resultatsett, slik at brukere kan velge dataene de vil vise. Verdiene i kolonnene som vises i posisjonen Sider, brukes som de innledende filterkriteriene. Verdiene vises i en rullegardinliste du kan velge fra. En pivottabell (som består av områder, kolonner, rader og målinger som er definert i pivottabellen) vises basert på dette valget.
Områder	Gir innledende filterkriterier. Det vises en unik pivottabell, som består av kolonner, rader og målinger som er definert i pivottabellen, for hver verdi i kolonnen Område.
Kolonner	Viser et element i en kolonneretning. Pivottabeller kan inneholde flere kolonner.
Rader	Viser et element i en radretning. Pivottabeller kan, slik som kolonner, inneholde flere rader.
Målinger	Fyller ut området i en pivottabell som inneholder sammendragsdata. Elementene under Målinger oppsummeres basert på elementene i feltene på sider, i områder, i rader og i kolonner. Hver verdi i målingselementene representerer et sammendrag av data fra kryssingen av kilderadene og -kolonnene. Elementet Målingsetiketter, som vises i området Kolonner som standard, brukes til å kontrollere posisjonen og formateringen av kolonneoverskriften for dataene under Målinger. Det kan også brukes til summering og sortering. Du kan utelate dette elementet hvis det bare finnes én måling.
Utelatt	Utelater kolonner fra pivottabellresultatene. Alle kolonner som blir lagt til som kriterier for rapporten etter at pivottabellen er opprettet, blir lagt til som utelatt.

Legge til eller endre pivottabellvisninger

Fremgangsmåten nedenfor inneholder de grunnleggende trinnene for å legge til eller endre en pivottabellvisning.

Slik legger du til eller endrer en pivottabellvisning

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny pivottabellvisning, klikker du på Legg til visning og velger deretter Pivottabell.

- Hvis du vil redigere en eksisterende pivottabellvisning, klikker du på knappen Rediger visning for pivottabellvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.

- 2 Hvis du vil vise pivottabellmalen og knappene for å arbeide med hver kolonne enkeltvis, merker du av for Vis kontrollerer.

Pivottabellen vises i arbeidsområdet.

- 3 Dra og slipp rapportkolonner, som vises som elementer i pivottabellen, til de ønskede posisjonene i pivottabellmalen.

- 4 Merk av for Vis resultater hvis du vil se en forhåndsvisning.

Du kan klikke på koblingen Vis resultater for å oppdatere resultatene.

- 5 Hvis du vil legge til en diagramvisning ved siden av pivottabellen, merker du av for Legg til pivottabellresultater i diagram.

Hvis du vil ha opplysninger om visningen Diagram, se [Vise resultater i diagrammer](#) (på side 959).

- 6 Hvis du vil endre posisjonen til diagrammet i forhold til pivottabellen, velger du posisjonen fra listen Diagramposisjon.

Du kan også vise bare diagrammet og skjule tabellen ved å velge Bare diagram fra listen.

- 7 Hvis du vil sortere resultatet, klikker du på knappen Sorter etter for kolonnen du vil sortere etter.

Knappen endres for å angi sorteringsrekkefølgen:

- En pil opp angir stigende rekkefølge.
- En pil ned angir synkende rekkefølge.

Hvis du vil ha flere opplysninger om sortering, se [Sortere og endre rekkefølgen på kolonner](#) (på side 952).

- 8 Slik legger du til summer

- a Hvis du vil legge til summer i områdene Sider, Områder, Rader og Kolonner, klikker du på knappen Summer og foretar et valg:

- Velg Ingen hvis du vil ikke vil legge til noen summer. Knappen Summer vises med en hvit bakgrunn (standard).
- Hvis du vil vise summen før eller etter dataelementene, velger du Før eller Etter. Hvis du for eksempel legger til en sum i en rad som inneholder områder, og angir valget Før, vises summen før enkeltstående distrikter i området.

- b Hvis du vil legge til summer under Målinger, klikker du på knappen Flere valg for raden eller kolonnen som skal summeres, velger Aggregeringsregel, velger en verdi og kontrollerer at alternativet Rapportbasert sum er valgt.

MERKNAD: Hvis du ikke velger alternativet Rapportbasert sum i Oracle CRM On Demand Answers, blir summen beregnet basert på hele resultatsettet før eventuelle filtre brukes på målingene.

Avhengig av posisjonen til dette elementet vises summene for sammendragsdataene som representeres av målingselementene, som en kolonne eller rad. Kolonne- og radsummer inkluderer etiketter.

Når knappen Summer er nedtonet, vises ingen summer.

- 9 Hvis du vil vise flere valg for en kolonne, måling eller rad, klikker du på knappen Flere valg og velger fra rullegardinlisten.
- 10 Hvis du vil formatere etiketter eller verdier for en kolonne, klikker du på knappen Summer eller knappen Flere valg, og deretter velger du det aktuelle formateringsalternativet.
- 11 Lagre rapporten.

Bruke sider med flere rullegardinlister i pivottabeller

Når du plasserer flere attributter i området Sider i pivottabellen, kan du opprette en side med flere rullegardinlister. Når brukere deretter viser pivottabellen, vises en rullegardinliste for hvert attributt, i stedet for en sammenslått liste over attributter plassert i sideoverskriften (standard).

Hvis du for eksempel plasserer Område og Varemerke i sideområdet, kan en bruker velge et bestemt område fra en rullegardinliste for område og vise dataene bare for dette området, i stedet for å vise Område slått sammen med Varemerke.

Slik oppretter du en uavhengig rullegardinliste i en pivottabell for Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Dra og slipp målattributtene i området Sider.
- 2 Klikk på knappen Flere valg for det andre attributtet (eller et påfølgende attributt) i oppsettområdet Sider.
- 3 Velg alternativet Start ny rullegardinliste for side.

Rullegardinlisten for attributtet vises ovenfor forhåndsvisningen av pivottabellen.

Du kan opprette rullegardinlister for andre attributter i området Sider. Når rapporten lagres, blir rullegardinlistene tilgjengelige for brukere som har tilgang til rapporten.

Overstyre standard aggregeringsregler i pivottabeller

Du kan overstyre standard aggregeringsregel for en måling, som er angitt av enten den opprinnelige forfatteren av rapporten eller av systemet.

Slik overstyrer du standard aggregeringsregel for en måling i en pivottabell

- 1 Klikk på knappen Flere valg for målingen med aggregeringsregelen du vil overstyre.
- 2 Velg alternativet Aggregeringsregel, og velg deretter aggregeringsregelen du vil bruke.

Legge til formatering i pivottabeller

Du kan bruke grønt linjeformat og kosmetisk formatering på en pivottabell. Du kan også tilpasse utseendet på områder, rader, kolonner, målinger og innholdet som de inneholder.

Du kan for eksempel angi valg for skrift, celle, kantlinje og stilark for områder, verdier og målingsetiketter. Når det gjelder områder, kan du inkludere og tilpasse posisjonen til kolonneoverskrifter samt verdiene i området. Du kan også sette inn sideskift, slik at det nye området vises på en ny side hver gang en verdi endres i området.

Du kan også legge til betinget formatering, som er med på å rette oppmerksomheten mot et dataelement hvis det når en bestemt terskel. Hvis du vil legge til betinget formatering i en kolonne i pivottabellen, se [Redigere kolonneegenskaper](#) (på side 935).

Legge til grønt linjeformat og kosmetisk formatering i en pivottabell

Grønt linjeformat brukes til å vise annenhver rad eller kolonne med en lys grønn farge. Kosmetisk formatering har innvirkning på det generelle utseendet på pivottabellen og gir deg også muligheten til å endre standardfargen på den grønne linjen.

Slik legger du til grønt linjeformat og kosmetisk formatering i en pivottabell

- 1 Klikk på knappen Egenskaper for pivottabellvisning nesten øverst i arbeidsområdet for pivottabellvisningen.
- 2 Hvis du vil legge til grønt linjeformat, merker du av i boksen Aktiver grønt linjeformat for alternerende rad.
Hvis du vil endre måten formatet brukes på, foretar du et valg i alternativlisten.
- 3 Hvis du vil legge til kosmetisk formatering, klikker du på knappen Angi alternativt format.
- 4 Velg en ny bakgrunnsfarge for celleformatet i dialogboksen Rediger format for å endre standardfargen for den grønne linjen.
Hvis du vil ha flere opplysninger om kosmetisk formatering, se [Endre utseendet på rapporter](#) (se "[Endre utseendet til rapporter](#)" på side 922).

Legge til formatering for områder og områdeinnhold

Du kan bruke formateringsvalg for område og innhold til å gjøre følgende:

- Inkludere og tilpasse posisjonen til kolonneoverskrifter sammen med verdiene i området.
- Sette inn sideskift. Hver gang en verdi endres i området, vises dette nye området på en ny side. Dette er praktisk i forbindelse med datadrevne detaljrappporter.
- Bruke kosmetisk formatering på et område og innholdet i det.

Slik legger du til formatering for områder i en pivottabell

- 1 Gjør følgende hvis du vil formatere utseendet til et område:

- a** Klikk på knappen Områdeegenskaper i pivottabellvisningen.
- b** Foreta valg i dialogboksen Områdeegenskaper, og klikk på OK.

2 Gjør følgende hvis du vil formatere utseendet til områdeinnholdet:

- a** Klikk på knappen Innholdsegenskaper.
- b** Foreta valg i dialogboksen Innholdsegenskaper, og klikk på OK.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker kosmetisk formatering, se [Endre utseendet på rapporter](#) (se "[Endre utseendet til rapporter](#)" på side 922).

Legge til formatering for rader

Du kan bruke formateringsvalg for rad og radinnhold til å gjøre følgende:

- Bruke kosmetisk formatering på rader, radoverskrifter og radverdier.
- Bruke en rad i pivottabellberegninger, men utelate visningen av den i resultater.
- Definere et nytt beregnet element for bruk i en pivottabell.
- Duplisere raden i pivottabellen.
- Fjerne en kolonne fra pivottabellvisningen.

Slik legger du til formatering for rader

- Klikk på knappen Flere valg for raden i pivottabellvisningen, og velg et alternativ fra rullegardinlisten.
 - Velg det aktuelle alternativet hvis du vil bruke kosmetisk formatering på radoverskrifter eller verdier.
 - Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker kosmetisk formatering, se [Endre utseendet på rapporter](#) (se "[Endre utseendet til rapporter](#)" på side 922).
 - Hvis du vil skjule en rad fra utdataene, velger du Skjult.
 - Hvis du vil definere et nytt beregnet element, klikker du på Nytt beregnet element.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer beregnede elementer, se delen "Bygge beregninger i pivottabeller" i dette emnet.
 - Hvis du vil duplisere raden i pivottabellen, velger du Dupliser lag.
 - Hvis du vil fjerne kolonnen fra rapporten, velger du Fjern kolonne.
 - Kolonnen blir fjernet fra pivottabellen og alle andre resultatvisninger for rapporten.

MERKNAD: Innstillingene for Dataformat for kolonner som er inkludert i området Meldinger, arver innstillingene for kolonner i området.

Vise løpende summer i pivottabeller

Numeriske målinger i en pivottabell kan vises som løpende summer der hver etterfølgende celle for målingen inneholder summen av alle tidligere celler for målingen. Dette valget er bare en visningsfunksjon som ikke har noen innvirkning på faktiske pivottabellresultater.

Vanligvis vises løpende summer for dupliserte kolonner eller for målinger der alternativet for visning av data som en prosentdel av kolonnen er valgt, med 100 prosent som den siste verdien. Løpende summer gjelder for alle summer. Den løpende summen for hvert detaljnivå beregnes separat.

Kolonneoverskrifter blir ikke påvirket når alternativet for løpende sum er valgt. Du kan formatere kolonneoverskriften hvis du vil angi at valget for løpende sum er aktivert.

Følgende bruksregler gjelder for løpende summer:

- En løpende sum er ikke kompatibel med funksjonen SQL RSUM (virkningen hadde blitt en løpende sum av en løpende sum).
- Alle løpende summer tilbakestilles for hvert nye område. En løpende sum tilbakestilles ikke ved et skift i et område og fortsetter ikke over områder.
- Hvis en måling ikke vises i én kolonne eller én rad, summeres målingen fra venstre mot høyre og deretter fra topp til bunn. (Cellen nederst til høyre inneholder sluttsummen.) En løpende sum tilbakestilles ikke for hver rad eller kolonne.
- Det er ikke støtte for rullerende minimums-, maksimums- og gjennomsnittsverdier.

Slik viser du et mål som en løpende sum

- Klikk på knappen Flere valg for raden eller kolonnen som skal summeres, i området Målinger, og velg følgende alternativ:

Vis som løpende sum

Vise den relative verdien til et element i pivottabeller

Du kan gjøre om en lagret eller beregnet måling i en pivottabell til en prosentdel eller en indeks. Dette viser den relative verdien til elementet i forhold til summen uten at det eksplisitt må opprettes en beregning for den.

Hvis du for eksempel bruker en pivottabell til å undersøke salg etter område, kan du duplisere salgsmålingen og vise den som en prosentdel av summen. Dermed kan du se det faktiske salget og salgsprosenten for hvert område.

Du kan vise målingen som en prosentdel mellom 0,00 og 100,00 eller som en indeks mellom 0 og 1. Du bestemmer hvilken metode du vil bruke.

Slik viser du et element som en relativ verdi i en pivottabell

- 1 Klikk på knappen Flere valg i pivottabellvisningen hvis du vil vise kolonnen som en relativ verdi.

Følgende trinn er valgfritt. Når du dupliserer målingen i pivottabellen, vises både summen for målingen og dens relative verdi. Dermed trenger du ikke å legge til kolonnen to ganger på siden. Definer kriterier for å vise totalen og dens relative verdi i pivottabellen.

- 2 Hvis du vil duplisere målingen, velger du Dupliser lag.

Målingen vises for andre gang i pivottabellen og med samme navn. Hvis du vil gi nytt navn til målingen, klikker du på Flere valg og velger Formater overskrifter, og deretter skriver du inn det nye navnet i det første feltet.

- 3 Klikk på Flere valg og velg Vis data som, velg enten Prosent av eller Indeks for, og velg deretter det aktuelle alternativet på undermenyen.

MERKNAD: Valget Vis data som er bare tilgjengelig for elementer som er lagrede eller beregnede målinger.

Du kan velge blant følgende for Prosent og Indeks for:

- Kolonne
- Rad
- Område
- Side
- Overordnet kolonne
- Overordnet rad
- Lag (Hvis du velger lag, må du også velge en kolonne i rapporten som prosentene skal grupperes etter.)

Bruke beregninger i pivottabeller

Du kan bruke beregninger i en pivottabell til å generere ulike visninger av dataene. Du kan bruke beregningene til å overstyre standard aggregeringsregel som er angitt i systemet, samt aggregeringsregelen som er valgt av en forfatter for en eksisterende rapport.

Beregningene du kan bruke i pivottabeller, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Beregning	Beskrivelse
Standard	Bruker standard aggregeringsregel, som definert i Oracle CRM On Demand Answers-registret, eller aggregeringsregelen som ble angitt av den opprinnelige forfatteren for rapporten.
Sum	Beregner summen som genereres ved å legge sammen alle verdiene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.
Min.	Beregner minimumsverdien (laveste numeriske verdi) for radene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.
Maks.	Beregner maksimumsverdien (høyeste numeriske verdi) for radene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.
Gjennomsnitt	Beregner gjennomsnittsverdien for et element i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier. Gjennomsnitt i pivottabeller rundes av til nærmeste heltall.
Første	Velger første forekomst av elementet i resultatsettet.

Beregning	Beskrivelse
Siste	Velger siste forekomst av elementet i resultatsettet.
Antall	Beregner antallet rader i resultatsettet som ikke har en nullverdi for elementet. Elementet er vanligvis et kolonnenavn, og i så tilfelle returneres antallet rader som ikke har nullverdier for denne kolonnen.
Antall unike	Legger til behandling for unike forekomster i funksjonen Antall. Dette betyr at hver unike forekomst av elementet bare telles én gang.
Formel	Åpner en verktøylinje der du kan velge matematiske operatører som du vil inkludere i beregningen.
Sammensatt aggregering for tjener	Denne innstillingen tvinger aggregeringsregelen til å bli fastsatt og beregnet av analysetjeneren i stedet for pivottabellen. Den utsteder en setning av typen AGGREGATE(x by y), som tolkes slik av analysetjeneren: Bruk den best egnede aggregeringsregelen for målingen x for å få den til nivå y.
Ingen	Ingen beregning brukes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om SQL-funksjoner, se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 1010).

Bygge beregninger i pivottabeller

Du kan bygge beregninger for elementer i områdene Sider, Områder, Rader og Kolonner.

Slik bygger du en beregning for et element i en pivottabell

- 1 Klikk på knappen Flere valg for målingen du vil utføre en beregning for, i området Områder eller Rader.
- 2 Velg alternativet Nytt beregnet element.
Vinduet Beregnet element vises.
- 3 Tilordne et navn for beregningen i feltet Navn.
- 4 Hvis du vil bygge en annen beregning enn en formel, velger du mellom følgende alternativer:
 - Hvis du vil bygge én beregning, velger du funksjonen du vil arbeide med, fra rullegardinlisten Funksjon og klikker på ett eller flere elementer i listen Verdier for å legge dem til i feltet Funksjon.
 - Hvis du vil bygge flere beregninger for flere elementer, skriver du inn funksjonene og klikker på elementnavnene for å legge dem til i feltet Funksjon.
 - Hvis du beregner gjennomsnittet av en kolonne med en type heltall, endrer du formelen for kolonnen til en type flyttall med dobbel presisjon. Hvis gjeldende formel for eksempel er x, endrer du den til CAST(x as double).

MERKNAD: Gjennomsnitt i pivottabeller blir avrundet til nærmeste heltall.

- 5 Hvis du vil bygge en formel, velger du funksjonen Formel.

MERKNAD: En formel genererer en dynamisk, tilpasset gruppering i pivottabellen. Alle målinger som det refereres til i en formel, må være fra samme logiske kolonne og finnes i resultatene. Formler kan settes inn i eller kombineres med andre beregninger.

De matematiske operatorene blir synlige. Operatorene vises i tabellen nedenfor.

Operator	Beskrivelse
+	Plusstegn, som brukes til addisjon i formelen.
-	Minustegn, som brukes til subtraksjon i formelen.
*	Multipliseringsstegn, som brukes til multiplisering i formelen.
/	Divisjonstegn, som brukes til divisjon i formelen.
\$	Dollartegn, som brukes til handlinger i forbindelse med posisjonen til et element i en formel.
(Venstreparentes, som brukes til å angi begynnelsen på en gruppeoperasjon i formelen.
)	Høyreparentes, som brukes til å angi slutten på en gruppeoperasjon i en formel.

a Bygg formelen i feltet Funksjon ved å skrive inn eller klikke på målingsnavn, og ved å klikke på operatører for å sette dem inn i formelen.

b Bruk parenteser der det er aktuelt.

6 Klikk på Ferdig når beregningen er ferdig.

Hvis det oppstår feil, vises en melding. Korrigjer feilen, og klikk på Ferdig på nytt.

Eksempler på beregninger i pivottabeller

Eksemplene og forklaringene i dette området forutsetter at du har grunnleggende kunnskap om SQL og syntaksen i det. Eksemplene er hypotetiske. Alle mulige beregninger vises ikke.

Eksempel 1. Dette eksemplet henter verdien til gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for hvert av produktene BrusA, BrusB og BrusC, og legger sammen verdiene.

```
sum('BrusA', 'BrusB', 'BrusC')
```

Dette er det samme som å velge Sum fra rullegardinlisten Funksjon og deretter skrive inn eller klikke på BrusA, BrusB og BrusC for å legge dem til i feltet Funksjon.

Eksempel 2. Dette eksemplet henter minste gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for BrusA eller BrusB i henhold til hva som er lavest.

```
min('BrusA', 'BrusB')
```

I Eksempel 1 og Eksempel 2 blir hver funksjonsberegning utført for hvert element i det ytre laget, for eksempel laget Produkt. Hvis År og Produkt for eksempel legges på en akse, og en av de foregående beregningene blir bygget på laget Produkt, blir resultatet beregnet per år.

Eksempel 3 Dette eksemplet henter verdiene til hvert element i det ytre laget, for eksempel År og Produkt, og legger dem sammen.

```
sum(*)
```

Eksempel 4. Dette eksemplet henter gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for elementet fra første, andre og tredje rad og summerer dem.

```
sum($1,$2,$3)
```

I stedet for å angi et navngitt element, for eksempel BrusA, kan du angi \$n eller \$-n, der n er et heltall som angir radposisjonen til elementet. Hvis du angir \$n, blir målingen tatt fra rad n. Hvis du angir \$-n, blir målingen tatt fra rad n til siste rad.

\$1 henter for eksempel målingen fra den første raden i datasettet, og \$-1 henter målingen fra den siste raden i datasettet.

Eksempel 5. Dette eksemplet legger sammen salg av BrusA, BrusB og BrusC.

```
'BrusA' + 'BrusB' + 'BrusC'
```

Dette er den samme beregningen som den følgende:

```
sum('BrusA','BrusB','BrusC')
```

Eksempel 6. I dette eksemplet blir salg av BrusA lagt sammen med salg av LettbrusA. Deretter blir salg av BrusB lagt sammen med salg av LettbrusB. Til sist returneres det største av disse to beløpene.

```
max('BrusA' + 'LettbrusA', 'BrusB' + 'LettbrusB')
```

Vise resultater som målere ved hjelp av målervisning

Bruk målervisningen til å vise resultater i målere. Målere er nyttige til å vise ytelse i forhold til mål. Støttede målertyper inkluderer tallskivemålere, stolpemålere og lyspæremålere.

Du kan velge målertypen og tilpasse utseendet, inkludert tittel, verdiomfanget som skal vises, hvor mange målere som skal vises i en rad, og andre karakteristikk, for eksempel målerbredden og størrelsen på tallskiven og indikatornålen. Du kan også angi grenseverdier, kantlinjer og farger og kontrollere andre målerkarakteristikk.

Målere er navigerbare. Når en bruker klikker på den, kan du dirigere brukeren til en annen lagret rapport.

Dette emnet beskriver målerne og innstillingene for målervisningen, og inneholder også instruksjoner for å utføre følgende oppgaver:

- Legge til eller endre målervisninger i Oracle CRM On Demand Answers
- Angi generelle bakgrunnsegenskaper i en målervisning
- Legge til titler og bunntekster i en målervisning
- Legge til målerområder i en målervisning
- Angi flere egenskaper i målervisninger
- Angi avanserte egenskaper for tallskiver i tallskivemålere

Målere i Oracle CRM On Demand Answers

Denne delen beskriver målertyper, undertyper og størrelser.

Målertyper

Tabellen nedenfor viser målerne som er tilgjengelige fra rullegardinlisten Måler, og den beskriver bruksområdene. Standardmåleren er en tallskivemåler.

Målertype	Beskrivelse
Ring	En tallskivemåler viser data på en tallskive med en eller flere indikatornåler som endrer posisjon, for å indikere hvor dataene ligger innen forhåndsdefinerte grenser.
Stolpe	En stolpemåler viser data på én enkelt stolpe som endrer farge, for å indikere om dataene er innen forhåndsdefinerte grenser.
Lyspære	En lyspæremåler viser data i en sirkel som endrer farge, for å indikere om dataene er innen forhåndsdefinerte grenser. En matrise med lyspæremålere er spesielt nyttig for utdata av poengsumtypen.

Målerundertyper

Valget av målertype bestemmer hvilke målerundertyper som er tilgjengelige fra rullegardinlisten Type. Tallskivemåleren har ingen undertype. Målerundertyper kan være følgende:

- Stolpemålere: Fylt måler og LED-type. Standard undertype er fylt.
- Lyspæremålere: 3-dimensjonal (3D) og 2-dimensjonal (2D). Standard undertype er 3D.

Målerstørrelser

Målerstørrelsene er liten, middels, stor og egendefinert. Standardstørrelsen er middels.

Visningsinnstillinger for målere i Oracle CRM On Demand Answers

Knappene øverst på målervisningssiden gir tilgang til forskjellige målerinnstillinger. Tabellen nedenfor beskriver målervisningsknappene og -innstillingene.

Målervisningsknapp	Beskrivelse
--------------------	-------------

Målervisningsknapp	Beskrivelse
	Målerbakgrunnsegenskaper. Lar deg angi generelle egenskaper for bakgrunnen til måleren.
	Målertitler. Lar deg angi tittel, undertittel, bunntekst og sekundær bunntekst for måleren.
	Målerområder. Lar deg angi områdene som kan vises i måleren.
	Flere måleregenskaper. Lar deg angi flere måleregenskaper, inkludert kontroll over utseendet til elementer i måleren, angi egenskaper for målergrenser og aksemerker og angi hva som skal skje når en bruker klikker på måleren.
	Avanserte egenskaper. Lar deg angi avanserte egenskaper for tallskiven i en tallskivemåler, inkludert hvordan skalaetiketter vises, og buelengden og tykkelsen på tallskiven.

Legge til eller endre målervisninger i Oracle CRM On Demand Answers

Prosedyrer nedenfor inneholder de grunnleggende trinnene for å legge til eller endre en målervisning.

MERKNAD: Hvis du velger en målerstype som ikke er kompatibel med resultatene, vises ingen resultater.

Slik legger du til eller endrer en målervisning i Oracle CRM On Demand Answers

- Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny målervisning, klikker du på Legg til visning og velger deretter Måler.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende målervisning, klikker du på knappen Rediger visning for målervisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.
- Foreta valg i feltene for måler, type og størrelse.
- Bruk rullegardinlisten Målinger for alle måler typer til å velge målingen for måleren.
- For tallskivemålere:
 - Bruk rullegardinlisten Indikator type til å velge indikatornål, for eksempel kompass, pil eller strek.
 - Hvis du vil velge en farge for indikatornålen, klikker du på feltet Farge og velger en farge.
 - Hvis du vil legge til en annen indikatornål, klikker du på Legg til indikator.

- 5 Bruk knappene øverst på målervisningssiden til å angi flere målerinnstillinger.
- 6 Hvis du vil annullere endringer og starte fra standard målervisning, klikker du på Gjenopprett standard.
- 7 Lagre rapporten.

Angi generelle målerbakgrunnsegenskaper i en målervisning

Du kan angi generelle egenskaper for bakgrunnen for måleren, for eksempel om det skal vises en tittel, og om en forklaring skal vises med hver måler. Du kan også angi en bakgrunnsfarge, en farge for tittelen, om det skal vises en kantlinje rundt bakgrunnen, antall målere som skal vises per rad, og avstanden mellom dem.

Slik angir du generelle bakgrunnsegenskaper for en målervisning

- 1 Klikk på knappen Målerbakgrunnsegenskaper øverst på målervisningssiden.
- 2 Velg en tittel på følgende måte i dialogboksen Målerbakgrunnsegenskaper:
 - Hvis du vil vise navnet på målingen, merker du ikke av i boksen Overstyr standard, og lar titteltekstfeltet stå tomt.
 - Hvis du vil vise en annen tittel, merker du av i boksen Overstyr standard og skriver inn tittelteksten.
 - Hvis du ikke vil vise en tittel i bakgrunnen, merker du av i boksen Overstyr standard, og lar titteltekstfeltet stå tomt.
- 3 Velg en forklaring i listen, eller velg Ingen hvis du ikke vil vise forklaringen.
Standardplasseringen for forklaringen er nedenfor tittelen.
- 4 Hvis du vil angi en bakgrunnsfarge for området der måleren vises, klikker du på feltet Bakgrunnsfarge og velger en farge.
- 5 Hvis du vil vise tittelen i en farge, klikker du på feltet Tekstfarge og velger en farge.
- 6 Hvis du vil vise en kantlinje langs kantene i bakgrunnen, klikker du på feltet Kantlinjefarge og velger en farge.
- 7 Angi antall målere som skal vises per rad, og avstanden mellom dem.
Avstanden mellom målere måles i piksler.
- 8 Klikk på OK.
Målervisningen oppdateres. Det kan hende at visningen endrer størrelse for å gi plass til valgene dine.

Legge til titler og bunntekster i målervisning

Du kan angi tittel, undertittel, bunntekst og sekundær bunntekst for måleren. Hvis det er flere målere i bakgrunnen, vises titler og bunntekster for hver måler. Titler og bunntekster er valgfrie.

Slik legger du til titler og bunntekster i en målervisning

- 1 Klikk på knappen Målertitler øverst på målervisningssiden.
- 2 Skriv inn teksten i dialogboksen Målertitler, og klikk på OK.

MERKNAD: Som i forklaringsvisning kan du bruke @n til å inkludere resultatene fra den angitte kolonnen i målertitlene. For eksempel: @1 setter inn resultatene fra den første kolonnen, og @3 setter inn resultatene fra den tredje kolonnen. For flere opplysninger, se [Legge til forklarende tekst i resultater](#) (se "Legge til fortellende tekst i resultater" på side 996).

Målervisningen oppdateres.

Legge til målerområder i målervisning

Målerområder angir minimums- og maksimumsverdiene for hvert område og inkluderer en farge som området skal vises i, i måleren, for eksempel grønn for godkjent, gul for advarsel og rød for kritisk.

Du kan angi målerområder til en statisk verdi, kolonnenavnet til målingen eller resultatet av en SQL-spørring.

Slik angir du et målerområde i en målervisning

- 1 Klikk på knappen Målerområder øverst på målervisningssiden.
- 2 Gjør følgende i dialogboksen Målerområder:
 - a Skriv inn en tekst for området.
 - b Når du skal angi minimums- og maksimumsområdet, klikker du på Egenskaper og angir et valg i dialogboksen Avanserte valg.
 - c Hvis du vil angi en farge for området, klikker du på feltet Farge og velger en farge.
- 3 Klikk på OK.

Målervisningen oppdateres.

Angi flere egenskaper for en måler i målervisning

Flere måleregenskaper inkluderer kontroll over utseendet til elementer i måleren, angi egenskaper for skaleelementer, for eksempel målergrenser og aksemerker, og angi hva som skal skje når en bruker klikker på måleren. Disse egenskapene angis i dialogboksen Flere måleregenskaper.

Valg for utseendet til en måler vises i fanen Utseende og inkluderer følgende elementer:

- Om dataetiketter vises.
Dataetiketter kan alltid vises, bare vises når en bruker holder musen over elementer i måleren, eller aldri vises.
- Valg for en bakgrunnsfarge for måleren, fargen på tekst i måleren og en kantlinje rundt måleren.
- Høyden og bredden på måleren, i piksler.

Valg for skalaegenskaper vises i fanen Skala og inkluderer følgende elementer:

- Standard eller egendefinerte målergrenser.
- Antallet store og små aksemerker.

Valg for brukersamhandling med måleren vises i fanen Samhandling og inkluderer følgende handlinger:

- **Naviger.** Lar brukeren navigere til en annen lagret rapport eller et instrumentpanel.
- **Ingen.** Deaktiverer navigering fra måleren.

Du kan også angi avanserte egenskaper for en stolpemåler ved å klikke på ikonet.

Slik angir du flere egenskaper i en målervisning

- 1 Klikk på knappen Flere måleregenskaper øverst på målervisningssiden.
- 2 Angi dine valg i fanene Utseende, Skala og Samhandling i dialogboksen Flere måleregenskaper.
- 3 Klikk på OK.
Målervisningen oppdateres.

Angi avanserte egenskaper for tallskiven i en tallskivemåler

Med avanserte egenskaper kan du angi om skalaetiketter skal vises, og hvilken verdi de skal vise, angi buelengden for tallskiven og velge tykkelsen på den.

Følgende valg er tilgjengelige for visning av skalaetiketter:

- Prosent av totalt
- Faktisk verdi

Lengden på tallskivebuen uttrykkes i grader. Hvis du for eksempel angir 360, får du en tallskivemåler som er en fullstendig sirkel.

Tallskivetykkelsen uttrykkes i piksler. Ved å angi høyere verdier blir måleren tykkere, og den indre omkretsen i tallskiven blir mindre. Ved å angi svært høye verdier i forhold til tallskivestørrelsen kan måleren bli forvrengt, og dette anbefales ikke.

Slik angir du avanserte egenskaper for tallskiven i en tallskivemåler

- 1 Klikk på knappen Avanserte egenskaper øverst på målervisningssiden.
- 2 Foreta et valg i dialogboksen Spesifikke egenskaper for tallskive for å angi hvordan skalaetikettene skal vises.
Hvis du ikke vil at skalaetikettene skal vises, velger du Ingen.
- 3 Hvis du vil angi lengden på tallskivebuen og tallskivetykkelsen, klikker du på valget for å angi dem manuelt og angir verdier.

4 Klikk på OK.

Målervisningen oppdateres.

Vise filtre som brukes på resultater

Bruk filtervisningen til å vise filtrene som er aktivert for en rapport. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til filtre i en rapport, se [Legge til filtre i kolonner](#) (på side 927).

Slik legger du til eller endrer en filtervisning

1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:

- Hvis du vil legge til en ny filtervisning, klikker du på Legg til visning og velger deretter Aktive filtre.
- Hvis du vil redigere en eksisterende filtervisning, klikker du på knappen Rediger visning for filtervisningen.

Filtervisningen vises i arbeidsområdet.

2 Klikk på OK når du er ferdig.**3** Lagre rapporten.

Legge til kodingstekst i resultater

Bruk visningen Statisk tekst til å legge til eller redigere kodingstekst som skal vises med resultatene. Du kan legge til kodingstekst som inneholder formatert tekst, ActiveX-kontroller eller JavaScript, lydklipp, animasjon, spesiallogoer og så videre. Kodingsteksten kan inneholde alt som støttes av nettleseren.

Denne delen inneholder fremgangsmåten for å legge til eller endre en visning for statisk tekst og noen eksempler på statisk tekst. Hvis du finner et eksempel som ligner på det du vil gjøre, kan du kopiere det og tilpasse det etter behov.

Slik legger du til eller endrer en visning for statisk tekst

1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:

- Hvis du vil legge til en ny visning for statisk tekst, klikker du på Legg til visning og velger Statisk tekst.
- Hvis du vil redigere en eksisterende visning for statisk tekst, klikker du på knappen Rediger visning for visningen for statisk tekst.

Visningen Statisk tekst vises i arbeidsområdet.

2 Skriv inn kodingsteksten i tekstboksen.

Hvis du vil at tekst skal vises i fet, i kursiv eller understreket, klikker du på den aktuelle knappen for å sette inn HTML-startkoden og -sluttkoden, og deretter skriver du inn teksten mellom kodene, eller du kan merke teksten først og deretter klikke på formateringsknappen.

MERKNAD: Hvis du vil sette inn et linjeskift, bruker du knappen Linjeskift. Du får ikke flere linjer med tekst ved å trykke på Enter.

Tabellen nedenfor inneholder flere eksempler.

Eksempel på visningen	Beskrivelse og bruksnotater
Statisk tekst	
HTML-tekst	<p>Lim eller skriv inn HTML-teksten (eller riktig formatert tekst) i tekstboksen. Du kan også klikke på knappene for HTML-kode. Du kan kanskje bruke koder til å kontrollere formatet på teksten, basert på formatet på teksten du skriver inn. Det følgende er noen eksempler på det du kan gjøre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Slik angir du skriftstørrelse og -farge <code>Rød tekst</code> ■ Slik kombinerer du koder for å bruke flere effekter <code>Fet rød tekst</code>
ActiveX-objekt	ActiveX-objektet må være uavhengig og støttes av nettleseren. Lim eller skriv inn objektet i vinduet HTML-tekst, og pass på at du inkluderer startkoden <code><object...></code> og sluttkoden <code></object></code> .
JavaScript eller VBScript	Skriptet må være uavhengig og støttes av nettleseren. Lim eller skriv inn objektet i tekstboksen, og pass på at du inkluderer startkoden <code><script></code> og sluttkoden <code></script></code> .
Lyd	<p>Pass på at du vet hvor lydklippet er. Hvis lydklippet skal brukes i et delt miljø, må det ligge på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere.</p> <p>Bruk HTML-koden <code><EMBED></code> til å legge til lyd med følgende format:</p> <pre><EMBED SRC="lyd" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>der:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ "lyd" er plasseringen til og navnet på lydklippet. <p>Slik legger du til et lydklipp som ligger på harddisken (følgende HTML-streng er et eksempel)</p> <pre><EMBED SRC="c:\mindatamaskin\MIDI-filer\våkneopp.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Slik legger du til samme lydklipp som ligger på en delt plassering på Web-tjeneren (følgende HTML-streng er et eksempel)</p>

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og bruksnotater
	<pre><EMBED SRC="http://vårwebtjener.selskap.no/lyder/våkneopp.midi" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Bakgrunnsbilde	<p>JavaScript brukes i eksemplet nedenfor.</p> <p>Pass på at du vet hvor bildet du vil bruke som bakgrunn, er. Hvis bildet skal brukes i et delt miljø, må det ligge på en nettverksstasjon eller et Web-område som er tilgjengelig for alle brukere.</p> <p>Hvis bildet ligger i en delt mappe for instrumentpanelfiler, kan du se følgende HTML-eksempel:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://vårwebtjener.selskap.no/bilder/"Navnpåbilde"; </script></pre> <p>der:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>Navnpåbilde</i> er navnet på filen du vil bruke, for eksempel murstein.gif eller sand.jpg.

- 1 Hvis du vil bruke kosmetisk formatering på skriften som brukes i visningen for statisk tekst, klikker du på knappen **Formater visning**.
- 2 Hvis du vil importere skriftformatering fra en tidligere lagret visning, klikker du på knappen **Importer formatering** fra en annen analyse og navigerer til den lagrede visningen.
- 3 Klikk på **OK** når du er ferdig.
- 4 Lagre rapporten.

Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring

Bruk forklaringsvisning til å forklare betydningen av spesialformatering som er brukt i en rapport, for eksempel betydningen av egendefinerte farger som er brukt på målere.

Du kan for eksempel bruke betinget formatering i en rapport for å vise kritiske elementer i fargen rød og elementer som trenger tilsyn, i fargen gul. Du kan deretter legge til en forklaring med tekst som forklarer betydningen av fargene, og bildetekster som oppsummerer den aktuelle handlingen. Du kan bruke kosmetisk formatering for å få bakgrunnsfargene til teksten til å passe til fargene i den betingede rapporten.

Slik legger du til eller endrer en forklaringsvisning

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny forklaringsvisning, klikker du på Legg til visning og velger Forklaring.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende forklaringsvisning, klikker du på knappen Rediger visning for forklaringsvisningen.Forklaringsvisningen vises i arbeidsområdet.
- 2 Velg hvor bildeteksten skal vises, i feltet Bildetekster.
Valgene er Høyre, Venstre og Ingen. Velg Ingen hvis du ikke vil at en bildetekst skal vises.
- 3 Velg ønsket antall forklaringsselementer for hver rad, i feltet Forklaringselementer per rad.
- 4 (Valgfritt) Angi en tittel for forklaringen, for eksempel Forklaring.
- 5 Skriv inn betydningen av betingelsen i den første Bildetekst-tekstboksen, for eksempel "Krever umiddelbart tilsyn".
- 6 Skriv inn den første betingelsen du vil forklare, i den første Eksempeltekst-tekstboksen, for eksempel "Kritisk".
Du kan bruke dialogboksen Felles formatering til å angi bakgrunnsfargen, for eksempel rød. Det er valgfritt å skrive inn tekst. Du kan bare angi en bakgrunnsfarge om ønskelig.
- 7 Hvis du vil legge til en annen bildetekst, klikker du på knappen Legg til element.
- 8 Klikk på OK når du er ferdig med å legge til bildetekster.
- 9 Lagre rapporten.

Tillate brukere å endre kolonner i rapporter

Bruk visningen Kolonneutvelger til å la brukere velge dynamisk hvilke kolonner som skal vises i en rapport. Én kolonneutvelger kan være knyttet til hver kolonne i en bestemt rapport, og flere kolonner (attributter) kan være knyttet til hver kolonneutvelger.

Slik legger du til eller endrer en kolonneutvelgervisning

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny kolonneutvelgervisning, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Kolonneutvelger.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende kolonneutvelgervisning, klikker du på knappen Rediger visning for kolonneutvelgervisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.
- 2 Merk av for Aktiver for hver kolonne som du vil vise en kolonneutvelger i.
- 3 Angi en kolonneetikett for hver utvelger, og velg en etikettposisjon for etiketten.

MERKNAD: Hvis du ikke angir en etikett, vises ingen etikett på utvelgeren for brukere som viser resultatet.
- 4 Hvis du vil at resultater skal oppdateres så snart en bruker velger et nytt alternativ fra en kolonneutvelger, merker du av for Oppdater automatisk når en ny kolonne velges. Hvis du fjerner merket for dette valget, vises knappen Start ved siden av kolonneutvelgerne, og brukerne må klikke på Start for å vise de nye resultatene.
- 5 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne kolonneutvelgervisningen.
- 6 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 7 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere kolonneutvelgervisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:
 - Hvis du vil flytte en visning til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
 - Hvis du vil formatere utseendet til kolonneutvelgervisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.

Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
 - Hvis du vil redigere kolonneutvelgervisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
 - Hvis du vil slette kolonneutvelgervisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 8 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger

Du kan bruke en visningsutvelgervisning til å velge en visning av resultatene fra de lagrede visningene. Når visningsutvelgeren er plassert i en rapport, vises den som en rullegardinliste for brukere som de kan velge ønsket resultatvisning fra.

Slik legger du til eller endrer en visningsutvelgervisning

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny visningsutvelgervisning, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Visningsutvelger.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende visningsutvelgervisning, klikker du på knappen Rediger visning for visningsutvelgervisningen.Visningsutvelgervisningen vises i arbeidsområdet.
- 2 (Valgfritt) Skriv inn en bildetekst for visningsutvelgeren, og indiker hvor bildeteksten skal vises i forhold til visningsutvelgeren.
- 3 Angi visningsvalgene som du vil inkludere i visningsutvelgeren:
 - Velg visninger fra boksen Tilgjengelige visninger, og flytt dem til boksen Inkluderte visninger.
 - Klikk på knappen Gi nytt navn i boksen Inkluderte visninger for å gi nytt navn til en valgt visning.**MERKNAD:** I visningen Ingen vises bare utvelgeren.
- 4 Merk av for Vis resultater for å forhåndsvisne visningsutvelgervisningen.
- 5 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 6 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere visningsutvelgervisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:
 - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
 - Hvis du vil formatere utseendet til visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.

Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
 - Hvis du vil redigere visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
 - Hvis du vil slette visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 7 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

Vise resultater i traktdiagrammer

Bruk visningen Traktdiagram til å vise resultater som et tredimensjonalt diagram som representerer målverdier og -nivåer samt faktiske verdier og nivåer etter farge. Traktdiagrammer brukes vanligvis til grafisk representasjon av data som er relatert til faser i en prosess, for eksempel det potensielle inntektsbeløpet som vises for hver salgsfase.

Traktdiagrammer er velegnet til å vise forholdet mellom faktiske data og måldata, der målet forventes å synke (eller øke) betraktelig per fase, for eksempel forventede salgsorder. Du kan klikke på et av de fargede områdene hvis du vil drille ned til mer detaljerte opplysninger.

I trakttdiagrammer angir tersklene en prosentdel av målverdien, og fargene gir visuelle opplysninger for hver fase:

- Alle faser der den faktiske verdien er under minimumsterskelen, er røde.
- Alle faser der den faktiske verdien er under maksimumsterskelen, er gule.
- Alle faser der den faktiske verdien er over maksimumsterskelen, er grønne.

Slik legger du til eller endrer en trakttdiagramvisning

1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:

- Hvis du vil legge til en ny trakttdiagramvisning, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Trakttdiagram.
- Hvis du vil redigere en eksisterende trakttdiagramvisning, klikker du på knappen Rediger visning for trakttdiagramvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for trakttdiagramvisningen.

2 Foreta valgene for feltene i arbeidsområdet.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt i arbeidsområde for visningen Trakttdiagram	Beskrivelse
Diagramtittel	Angir tittelen som skal vises øverst i diagrammet.
Fase	Bruk rullegardinlisten til å angi fasen som skal representeres. Disse verdiene vises på den horisontale aksen.
Faktisk verdi	Angir den faktiske verdien for fasen, en kolonne som er valgt fra rullegardinlisten.
Målverdi	Angir målverdien for fasen, en kolonne som er valgt fra rullegardinlisten.
Målverdi bare for siste fase	Angir om målverdien skal vises for hver fase eller bare for siste fase.
Nødvendig faktor for å nå mål	Angir faktorene som er nødvendige for å nå målene.
Minimal terskel	Angir minimumsterskelen. Verdier under denne prosentdelen vises i rødt. Verdier mellom denne prosentdelen og maksimumsterskelen vises i gult.
Maksimal terskel	Angir maksimumsterskelen. Verdier over denne prosentdelen vises i grønt.
Størrelse	Angir størrelsen.
Bruk standardform og like fasebredder	Angir om Oracle CRM On Demand Answers fremtvinger bruk av en standardform og like fasebredder i diagrammet.

Felt i arbeidsområde for visningen Traktdiagram	Beskrivelse
Samhandling	Angir samhandlingsnivået som er tillatt i diagrammet. Valgene inkluderer Ingen, Drill og Naviger.

- 3 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne traktdiagramvisningen.
- 4 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 5 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere traktdiagramvisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:
 - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
 - Hvis du vil formatere utseendet til traktdiagramvisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.
Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
 - Hvis du vil redigere traktdiagramvisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
 - Hvis du vil slette traktdiagramvisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 6 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

Legge til fortellende tekst i resultater

Bruk visningen Fortellende til å legge til ett eller flere avsnitt med tekst som skal vises med rapportene. Fortellende tekst er praktisk når du skal gi opplysninger, for eksempel sammenheng, forklarende tekst eller lange beskrivelser. Du kan utføre følgende handlinger i visningen Fortellende:

- Skrive inn en setning med plassholdere for hver kolonne i resultatene.
- Angi hvordan rader skal skilles.
- Bruke formateringsknapper til å bruke fet, kursiv eller understreket formatering, og sette inn linjeskift.
- Bruke kosmetisk formatering på skriftene som brukes i visningen Fortellende, eller importere skriftformateringen fra en tidligere lagret visning.

Eksempel på bruksscenario for visningen for fortellende tekst

En bruker oppretter en rapport som returnerer områdenavnet i den andre kolonnen som en del av resultatsettet. Brukeren vil at visningen Fortellende skal vises som i følgende eksempel, med innledningstekst og hvert område oppført på en ny linje:

Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende:

Østområdet

Vestområdet

Brukerens registreringer i visningen Fortellende vises og er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Registrering	Forklaring
Prefiks	[b] Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende:[/b][br][br]	Registreringen plasserer tekst før den fortellende teksten. Teksten formateres slik at den vises i fet og etterfølges av to linjeskift. Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Prefiks og klikker på knappen for fet tekst (B) for å sette inn start- og slutt-koden for fet tekst. Brukeren skriver inn følgende tekst mellom kodene: Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende: Deretter klikker brukeren to ganger på knappen Linjeskift.
Fortellende	@2	Registreringen inkluderer resultatet fra den andre kolonnen (områdenavnet) i den fortellende teksten. Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Fortellende og skriver inn tegnene @2.
Radskilletegn	[br]	Registreringen starter hver rad med den fortellende teksten på en ny linje. Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Radskilletegn og klikker to ganger på knappen Linjeskift.
Postfiks	[br][b] Her slutter rapporten "Salg etter område".[/b]	Registreringen legger til tekst etter den fortellende teksten, på samme måte som med Prefiks.

Reserverte tegn i visningen Fortellende

Følgende tegn er reserverte i visningen Fortellende:

- @ (krøllalfa, med mindre det brukes som en kolonneplassholder i tekstboksen Fortellende)
- [(venstre hakeparentes)
-] (høyre hakeparentes)
- ' (enkelt anførselstegn)
- \ (omvendt skråstrek)

MERKNAD: Hvis du vil inkludere et reservert tegn, bruker du en omvendt skråstrek (\) før det for å konvertere det. Hvis du for eksempel vil inkludere en omvendt skråstrek i fortellende tekst, skriver du inn \.

Legge til eller endre visninger for fortellende tekst

Fremgangsmåten nedenfor inneholder trinnene for å konstruere en visning for fortellende tekst.

Du kan bruke formateringsknappene i tekstboksene Prefiks, Fortellende og Postfiks til å vise tekst med fet, kursiv eller understreket formatering.

MERKNAD: Hvis du vil sette inn et linjeskift, bruker du knappen Linjeskift. Du får ikke flere linjer med tekst ved å trykke på Enter.

Slik legger du til eller endrer en visning for fortellende tekst

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny visning for fortellende tekst, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Fortellende.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende visning for fortellende tekst, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen for fortellende tekst.

- 2 Angi valgene for feltene i arbeidsområdet.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt i arbeidsområde for visningen Fortellende	Kommentarer
Prefiks	Angir toppteksten for den fortellende teksten. Denne teksten vises i begynnelsen av den fortellende teksten.
Fortellende	Angir den fortellende teksten som vises for hver rad i resultatet. Bruk @n til å inkludere resultatet fra den angitte kolonnen i den fortellende teksten. Hvis du for eksempel bruker @1, blir resultatet fra den første kolonnen satt inn i den fortellende teksten. Hvis du bruker @3, blir resultatet fra den tredje kolonnen satt inn.
Radskille tegn	Angir en radskillekode. Hvis du vil bruke en annen skillekode enn standarden for formatet, angir du ønsket radskillekode i tekstboksen Radskille tegn.
Postfiks	Angir bunnteksten for den fortellende teksten. Teksten vises på slutten av den fortellende teksten.

- 3 Hvis du vil bruke kosmetisk formatering på skriften som brukes i visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen Formater visning.
- 4 Hvis du vil importere skriftformatering fra en tidligere lagret visning, klikker du på knappen Importer formatering fra en annen analyse og navigerer til den lagrede visningen.
- 5 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne visningen for fortellende tekst.
- 6 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.

- 7 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere visningen for fortellende tekst (og om nødvendig andre visninger) på siden:
 - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
 - Hvis du vil formatere utseendet til visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Formater visning** for visningen.
Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
 - Hvis du vil redigere visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Rediger visning** for visningen.
 - Hvis du vil slette visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Slett visning** for visningen.
- 8 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

Vise resultater i rulletekster

Når du viser resultatet i en rulletekst, ruller resultatet på tvers av siden. Du kan tilpasse størrelsen på rulleområdet, hastigheten til resultatet og retningen det ruller i, samt andre visningsinnstillinger.

MERKNAD: Hvis nettleseren ikke støtter tekst i bevegelse, vises resultatet, men det ruller ikke på tvers av siden.

Slik legger du til eller endrer en rulletekstvisning

- 1 Gjør ett av følgende på siden **Opprett oppsett** i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny rulletekstvisning, klikker du på **Legg til visning**, velger **Avansert** og deretter **Rulletekst**.
 - Hvis du vil redigere en eksisterende rulletekstvisning, klikker du på knappen **Rediger visning** for rulletekstvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for rulletekstvisningen.
- 2 Hvis du vil generere standardinnstillinger for feltene som brukes oftest, klikker du på knappen **Bruk standardinnstillinger**.
ADVARSEL: Hvis du klikker på knappen **Angi standarder** etter at du har angitt verdier i andre felt, fjernes verdiene du har angitt.
- 3 Klikk på knappen **Nullstill felt** hvis du vil nullstille alle feltene.
MERKNAD: Når du har nullstilt alle feltene, kan du klikke på knappen **Angi standarder** for å gjenopprette standardinnstillingene for feltene som brukes oftest.
- 4 Foreta valgene for feltene i arbeidsområdet.
Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt i arbeidsområde for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Virkemåte	<p>Angir hvordan resultatet beveger seg i rulleteksten:</p> <p>Rullende. Resultatet starter skjult, ruller inn på siden og deretter av siden. Deretter gjentas dette.</p> <p>Glidende. Resultatet starter skjult, ruller inn på siden og stopper deretter når det berører den andre enden.</p> <p>Skiftende. Resultatet hopper frem og tilbake i rulleteksten.</p>
Retning	Angir bevegelsesretningen til resultatene i rulleteksten (Venstre, Høyre, Ned eller Opp).
Bredde	<p>Angir bredden på rulleteksten, enten i piksler eller som en prosentdel av sidebredden.</p> <p>Verdien 200 angir for eksempel en bredde på 200 piksler, og verdien 25 % angir en bredde på én fjerdedel av siden.</p>
Høyde	<p>Angir høyden på rulleteksten, enten i piksler eller som en prosentdel av sidehøyden.</p> <p>Verdien 200 angir for eksempel en høyde på 200 piksler, og verdien 25 % angir en høyde på én fjerdedel av siden.</p>
Starttekst	<p>Angir valgfri tekst eller grafikk du vil vise i starten av hver oppdatering av resultatet. Du kan bruke HTML-tekst til å formatere teksten.</p> <p>Hvis du vil inkludere et bilde, må du kontrollere hvor bildet er lagret. Hvis bildet bare skal brukes av deg, er dette et eksempel på plassering:</p> <p>c:\mindatamaskin\midlertidig\rapport.gif</p> <p>Hvis bildet skal brukes i et delt miljø eller på et Web-område, må det ligge på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Når det gjelder et delt bilde, angir du UNC-navnet, for eksempel:</p> <p>\\ALLEBRUKERE\bilder\rapport.gif</p>
Radformat	<p>Angir HTML-teksten som skal brukes ved formatering av radene i resultatet.</p> <p>Hvis du vil inkludere resultatet fra en angitt kolonne, bruker du @n. Hvis du for eksempel bruker @1, blir resultatet fra den første kolonnen satt inn. Hvis du bruker @3, blir resultatet fra den tredje kolonnen satt inn.</p>
Radskille tegn	Angir tegnet som brukes til å skille radene.
Kolonneskille tegn	Angir tegnet som brukes til å skille kolonnene. Brukes når

Felt i arbeidsområde for visningen Rulletekst	Beskrivelse
	Radformat er tomt, som gjør at alle kolonnene vises.
Sluttekst	<p>Angir valgfri tekst eller grafikk du vil vise på slutten av hver oppdatering av resultatet. Du kan bruke HTML-tekst til å formatere teksten.</p> <p>Hvis du vil inkludere et bilde, må du kontrollere hvor bildet er lagret. Hvis bildet bare skal brukes av deg, er dette et eksempel på plassering:</p> <p>c:\mindatamaskin\midlertidig\rapport.gif</p> <p>Hvis bildet skal brukes i et delt miljø eller på et Web-område, må det ligge på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Når det gjelder et delt bilde, angir du UNC-navnet, for eksempel:</p> <p>\\ALLEBRUKERE\bilder\rapport.gif</p>

MERKNAD: Mange av disse feltene er fylt ut på forhånd med formaterende HTML-tekst. Vær forsiktig når du redigerer denne teksten, slik at den opprinnelige HTML-teksten fortsatt er gyldig. Hvis du fjerner HTML-teksten fra ett av feltene, må du også fjerne den fra de andre, ellers fungerer ikke rulleteksten som den skal.

5 Slik angir du flere valg

a Klikk på knappen Avansert.

Dialogboksen Avanserte valg for rulletekst vises.

b Velg blant de avanserte alternativene, og klikk på OK.

De avanserte valgene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Avanserte valg i arbeidsområdet for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Antall løkker	<p>Angir hvor mange ganger resultatene skal rulle. Standarden er et uendelig antall ganger.</p> <p>Du må angi et heltall.</p>
Rullegrad	Angir antall piksler mellom påfølgende oppdateringer av resultatet. Større verdier gir raskere, ujevnere rulling.
Rulleforsinkelse	Angir antall millisekunder mellom påfølgende oppdateringer av resultatet. Store verdier gir saktere rulling.

Avanserte valg i arbeidsområdet for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Bakgrunnsfarge	Angir fargen som skal brukes på bakgrunnen. Du kan angi et fargenavn, for eksempel gul eller blå, eller bruke det sekscifrede heksadesimale formatet, for eksempel #AFEEEE for blek turkis. Dette avhenger av hvilket format som støttes av nettleseren. (Du kan utelate nummertegnet fra det heksadesimale formatet.)
Andre attributter for rulletekst	Brukes til å angi andre rulletekstvalg som nettleseren kanskje støtter, for eksempel ALIGN="top middle bottom" for å justere rulleteksten etter toppen, midten eller bunnen av teksten rundt den. Du kan også legge til HTML-tekst hvis du vil tilpasse utseendet på rulleteksten ytterligere.

- 6 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne rulletekstvisningen.
- 7 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 8 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere rulletekstvisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:
 - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
 - Hvis du vil formatere utseendet til rulletekstvisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.
Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
 - Hvis du vil redigere rulletekstvisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
 - Hvis du vil slette rulletekstvisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 9 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

Varsle brukere om ingen data

Bruk visningen Ingen resultater til å skrive inn forklarende tekst som skal vises hvis rapporten ikke returnerer resultater. Dermed forstår brukerne at det ikke finnes data.

Slik legger du til eller endrer en visning av typen Ingen resultater

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Hvis du vil legge til en ny visning for ingen resultater, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Ingen resultater.

- Hvis du vil redigere en eksisterende visning for ingen resultater, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.

Visningen Ingen resultater vises i arbeidsområdet.

- 2 Skriv inn forklarende tekst i boksene Overskrift og Tekst.
- 3 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne visningen Ingen resultater.
- 4 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 5 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere visningen for ingen resultater (og om nødvendig andre visninger) på siden:
 - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
 - Hvis du vil formatere utseendet til visningen for ingen resultater, klikker du på knappen Formater visning for visningen.

Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
 - Hvis du vil redigere visningen for ingen resultater, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
 - Hvis du vil slette visningen for ingen resultater, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 6 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

Trinn 3: Definere ledetekster (valgfritt)

Hvis du vil la brukere av Oracle CRM On Demand Answers angi en filterverdi når de kjører en rapport, definerer du kjøretidsledetekst for rapporten. Kjøretidsledetekster er nyttige siden rapporter kanskje må filtreres ulikt basert på ulike brukere eller datoene rapporter kjøres.

En kjøretidsledetekst er forskjellig fra et forhåndsbygd filter i den forstand at et filter opprettes når rapporten defineres, og det kan ikke endres uten at selve rapporten endres. Hvis du for eksempel definerer en ledetekst for Type firma for rapporten, blir de ansatte bedt om å velge hvilken verdi for Type firma som skal vises når de kjører rapporten. Hvis du definerer det forhåndsbygde filteret som en bestemt firmatype, for eksempel Konkurrent, er filteret hardkodet og kan ikke endres av brukeren ved kjøretid.

Du kan opprette ledetekster på siden Definer ledetekster i Oracle CRM On Demand Answers. Du får tilgang til siden Definer ledetekster enten ved å opprette en ny analyse, som beskrevet i [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 771), eller ved å åpne en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers.

Det finnes to typer ledetekster som du kan opprette:

- Kolonnefilterledetekst

En kolonnefilterledetekst gir generell filtrering av en kolonne i en rapport. En kolonnefilterledetekst kan vise alle valg for en kolonne eller begrensede valg for en kolonne. Hvis en rapport for eksempel inneholder et filter av typen Område=Øst, blir valgene for kolonnen Poststed begrenset til poststeder i

østområdet. Dette fjerner valget av et gjensidig utelukkende filter som kunne ha gitt ingen data som resultat.

■ Bildeledetekst

En bildeledetekst gir et bilde som brukere kan klikke på for å velge kriterier for en rapport. I en salgsorganisasjon kan for eksempel brukere klikke på distriktene i et bilde av et kart for å vise salgsopplysninger, eller de kan klikke på et produktbilde for å vise salgsopplysninger om produktet. Brukere som vet hvordan HTML-koden <map> brukes, kan opprette en bildekartdefinisjon.

MERKNAD: Du ser ikke ledetekstene på sidene Definer kriterier, Opprett oppsett, Definer ledetekster og Vurdering i Oracle CRM On Demand Answers. Ledetekstene vises når du forhåndsviser analysen og når brukerne kjører analysen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Legge til kolonnefilterledetekster](#) (på side 1004)
- [Legge til bildeledetekster](#) (på side 1006)

Legge til kolonnefilterledetekster

Brukere kan bruke en kolonnefilterledetekst til å velge verdier for å filtrere en kolonne i en rapport. Du kan definere mulige filterverdier og hvordan brukeren velger filterverdiene for rapporten.

Du definerer kolonnefilterledetekster på siden Definer ledetekster i Oracle CRM On Demand Answers. Når du har konstruert flere kolonnefilterledetekster for en rapport, blir en om gangen presentert for brukeren i rekkefølgen de vises, fra topp til bunn.

Slik legger du til eller endrer en kolonnefilterledetekst

- 1** Klikk på Opprett ledetekst på siden Definer ledetekster i Oracle CRM On Demand Answers, og velg Kolonnefilterledetekst.
- 2** Skriv inn en bildetekst for kolonnefilterledeteksten i boksen Bildetekst i dialogboksen Egenskaper for ledetekster.
Bildeteksten vises når en bruker kjører rapporten.
- 3** Skriv inn en beskrivelse i boksen Beskrivelse (valgfritt).
- 4** Velg kolonnen du vil filtrere i rapporten, fra rullegardinlisten Filtrer på kolonne, og velg deretter operatoren du vil bruke, fra rullegardinlisten Operator.
Hvis du vil at brukeren skal velge operatoren, velger du operatoren *Spør bruker.
- 5** Angi hvordan brukeren skal velge verdier, ved å klikke på det aktuelle valget.
Brukere kan velge verdier fra en rullegardinliste eller bla gjennom valg og angi dem i en tekstboks.

MERKNAD: Du kan ha maksimalt 1 000 verdier i en rullegardinliste.

6 Hvis du vil la brukeren velge bare én verdi for kolonnefilterledeteksten, merker du av for Bare enkeltverdi.

7 Velg et av disse alternativene under Hvilke verdier skal vises for brukeren:

- Klikk på Ingen hvis du ikke vil vise noen verdier.
Brukeren må angi verdien.
- Klikk på Alle verdier hvis du vil vise alle mulige verdier.
- Hvis du vil vise et delsett med verdier, klikker du på Filtrer begrensede verdier eller SQL-resultater.

Filtrer begrensede verdier. Det kan være nyttig å begrense verdier ved spørsmål for flere kolonner, eller når resultatet allerede inneholder et filter. Dette forhindrer en bruker fra å velge verdier som ikke gir data. La oss for eksempel si at en rapport inneholder en kolonne for land og en kolonne for poststed, og at den allerede inneholder filteret Land=Norge. Hvis du velger begrensede verdier for kolonnefilteret for poststed, blir valgene begrenset til poststeder i Norge. Dermed kan ikke brukeren velge gjensidig utelukkende filtre, for eksempel Land=Norge og Poststed=København. Når verdier begrenses, kan behandlingen ta lengre tid sammenlignet med de to andre valgene.

SQL-resultater. Hvis du vil begrense verdiene til resultatene med en SQL-setning, klikker du på SQL-resultater og skriver inn SQL-setningen i tekstboksen. Når du bruker en ledetekst for SQL-resultater, gjelder følgende betingelser:

- Du kan ikke sammenføre ledetekster for SQL-resultater. Hvis du for eksempel har to ledetekster for SQL-resultater, vil ikke de filtrerte verdiene fra én ledetekst påvirke den andre ledeteksten.
- Hvis den første ledeteksten er en ledetekst for SQL-resultater og den andre ledeteksten er en normal ledetekst, er resultatet for den andre ledeteksten begrenset til resultatene for den første ledeteksten hvis valget Filtrer begrensede verdier er aktivert for den andre ledeteksten. Hvis den første ledeteksten er en normal ledetekst og den andre ledeteksten er en ledetekst for SQL-resultater, kan ikke de to ledetekstene sammenføres.
- Ledetekster som ikke omfatter SQL-resultater, kan alltid sammenføres uansett rekkefølgen på ledetekstene.
- Maksimalt antall tilgjengelige verdier for rullegardinlisten for ledetekst er 1 000. Hvis SQL-resultatet returnerer mer enn 1 000 poster, vises bare de første 1 000 postene.

8 Foreta valg for alternativene under Andre valg:

- Hvis du vil la brukeren begrense filtervalgene, merker du av for Tillat brukeren å begrense valg. Hvis det er merket av for dette valget, vises en plukklister for brukerne der de kan bruke betingelser (for eksempel begynner med, slutter med eller inneholder) til å begrense valgene.

Begrensede valg er til hjelp når brukeren skal finne verdiene som skal brukes som et filter. Hvis et filter for eksempel inneholder alle poststedene i Norge, kan en bruker begrense filtervalgene til poststedene som begynner på K.

- Hvis du vil tillate at brukeren hopper over dette kolonnefilteret, merker du av for Tillat brukeren å hoppe over ledetekst.

Dermed vises valget Hopp over ledetekst. Brukeren kan deretter klikke på dette valget for å la være å foreta et valg for dette filteret.

- 9 Klikk på OK når du er ferdig.

Kolonnefilterledeteksten vises på siden Definer ledetekster.

- 10 Klikk på knappen Forhåndsvis analyse hvis du vil vise kolonnefilterledeteksten.

Slik endrer du egenskapene for en kolonnefilterledetekst

- 1 Klikk på knappen Egenskaper for ledeteksten.
- 2 Foreta endringer i dialogboksen Egenskaper for ledetekster, og klikk deretter på OK.

Slik flytter du en kolonnefilterledetekst opp eller ned i utførelsesrekkefølgen

- Klikk på oppover- og nedoverpilen til ledetekstene har ønsket rekkefølge.
- Oppover- og nedoverpilen vises bare når analysen har mer enn én ledetekst.

Slik sletter du en kolonnefilterledetekst

- Klikk på knappen Slett for ledeteksten.

Legge til bildeledetekster

En bildeledetekst gir et bilde som brukere kan klikke på for å velge rapportkriterier. Brukerne kan for eksempel klikke på et produkt fra et bilde som viser produkter. Det valgte produktet brukes deretter til å filtrere den underliggende rapporten. Hvis du vil opprette en bildeledetekst, må du vite hvordan du bruker HTML-koden <map> til å opprette en bildekartdefinisjon.

Du definerer bildeledetekster på siden Definer ledetekster i Oracle CRM On Demand Answers. Når du har opprettet flere bildeledetekster for en rapport, utføres de i den rekkefølgen de er oppført, det vil si fra øverst til nederst.

Slik legger du til eller endrer en bildeledetekst

- 1 Klikk på Opprett ledetekst på siden Definer ledetekster i Oracle CRM On Demand Answers, og velg Bildeledetekst.
- 2 Skriv inn en bildetekst for bildeledeteksten i boksen Bildetekst i dialogboksen Egenskaper for ledetekster for bildekartet.

Bildeteksten vises når en bruker kjører rapporten. Du kan inkludere HTML-koder i bildeteksten, for eksempel , <center>, og <table>.
- 3 Skriv inn en beskrivelse i boksen Beskrivelse (valgfritt).
- 4 Skriv inn plasseringen og navnet for bildet i boksen URL-adresse for bilde.

Hvis bildeledeteksten bare skal brukes av deg, kan du angi en plassering som bare du har tilgang til, for eksempel c:\datamaskin\temp\map.gif. For en bildeledetekst som skal være tilgjengelig for andre brukere, må du angi UNC-navnet (universal navnekonvensjon), for eksempel \\ALLUSERS\graphics\map.gif, eller et Web-område som er tilgjengelig for alle brukerne, for eksempel http://mittfirma.com/bildekart.gif.

5 Angi aktuelle HTML <map>-koder og data i HTML-boksen.

Et HTML <map>-uttrykk med <area>-elementer er obligatorisk. Hvert <area>-element må angi attributtene shape= og coords=. Hvis attributtet alt= er angitt, tilordnes det til områdetittelen. For eksempel:

```
<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 Hvis du vil trekke ut bildekartopplysningene fra HTML, klikker du på koblingen Trekk ut bildekart fra HTML.

Dialogboksen Egenskaper for ledetekst for bildekart utvides slik at den viser områdetitlene, formene og koordinatene som er angitt i HTML-boksen.

- Du kan endre verdiene i områdetittelen hvis du vil. Denne teksten vises når en bruker flytter pekeren over bildeområdet.
- For hvert område må du skrive inn navnet på kolonnen som skal godkjennes når en bruker klikker på den, og verdien som skal brukes, i boksen Kolonne.

MERKNAD: Kolonnen må ha et fullt kvalifisert kolonnenavn i formatet *tabell.kolonnenavn*.

- La kolonnenavn med mellomrom stå i doble anførselstegn. For eksempel:
 - Account."Account Country"
 - "Units shipped"

7 Klikk på OK når du er ferdig.

Bildeledeteksten vises på siden Definer ledetekster.

8 Hvis du vil vise bildeledeteksten, velger du Forhåndsvis analyse.

Når du klikker på et område i bildet, vises det underliggende filteret som er konstruert for det aktuelle området. Du kan klikke på koblingen Oppdater for å vise resultatene. Du kan endre filterkriteriene og deretter klikke på koblingen Oppdater på nytt for å se at endringen gjenspeiles i resultatene.

Slik endrer du egenskapene for en bildeledetekst

- 1 Klikk på knappen Egenskaper for ledeteksten.
- 2 Foreta endringer i dialogboksen Egenskaper for ledetekster for bildekartet, og klikk deretter på OK.

MERKNAD: Du ser ikke ledetekstene på sidene Definer kriterier, Opprett oppsett, Definer ledetekster og Vurdering i Oracle CRM On Demand Answers. Ledetekstene vises når du forhåndsviser analysen og når brukerne kjører analysen.

Trinn 4: Se gjennom rapporter

Når du er ferdig med å opprette eller endre en rapport, kan du se gjennom den på siden Vurdering i Oracle CRM On Demand Answers.

Slik ser du gjennom en rapport

- Klikk på trinn 4 (vurdering) i Oracle CRM On Demand Answers.

Når du har sett gjennom rapportkriteriene, oppsettet og så videre, kan du klikke på knappen Forhåndsvis analyse for å vise den endelige versjonen av rapporten i et eget vindu.

MERKNAD: Du må klikke på *Forhåndsvis analyse for å se eventuelle ledetekster som er definert i rapporten.*

På siden Vurdering kan du også skrive ut eller laste ned rapporten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Gjøre egendefinerte rapporter felles](#) (på side 1008)
- [Fullføre analysen](#) (på side 1009)

Gjøre egendefinerte rapporter felles

Før du gjør en rapport tilgjengelig for alle ansatte, må du kontrollere innholdet og formatet ved å kjøre en test og få godkjenning fra personen som har bedt om rapporten. Personen som vurderer, må kontrollere at følgende er oppfylt:

- Rapporten inneholder alle nødvendige kolonner.
- Kolonner er sortert riktig.
- Filtre begrenser dataene riktig.
- Diagrammer viser dataene på en nyttig måte.

Du kan frigi rapportene du har opprettet, slik at alle ansatte i firmaet kan bruke dem. Disse rapportene vises i området Delte egendefinerte analyser på den enkelte ansattes hjemmeside for rapporter.

Merknad: Hjemmesiden for rapporter har en grense på 100 egendefinerte rapporter.

Slik gjør du rapporten felles

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Åpne rapporten i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klikk på Lagre.
- 5 Velg mappen der du vil lagre rapporten.
- 6 Klikk på OK for å lagre rapporten.

Når du gjør en rapport felles, frigis rapporten slik at andre ansatte i firmaet, som kan vise mappen der du lagret rapporten, kan få tilgang til den. Den private rapporten i Mine mapper er fortsatt lagret hvis du vil kjøre den eller revidere den for dynamisk analyse senere.

Fullføre analysen

Når du er ferdig med å definere kriterier, oppsett og valgfrie ledetekster for en analyse i Oracle CRM On Demand Answers, lagrer du den.

Slik fullfører du en analyse og lagrer den

- 1 Klikk på knappen Fullfør på siden Definer kriterier, Opprett oppsett, Definer ledetekster eller Vurdering i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Velg mappen der du vil lagre rapporten.
TIPS: Lagre rapporten som en privat rapport først ved hjelp av Mine mapper. Når du har kontrollert oppsettet, kan du lagre den i Delte mapper hvis du vil tillate andre å bruke den, og deretter slette den fra Mine mapper. Rapporter som er lagret i Delte mapper, kan åpnes via koblingen Delte egendefinerte analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter, og de er synlige for alle ansatte som har tilgang til mappen der du lagret rapporten.
- 3 Skriv inn et navn for rapporten.
TIPS: Bruk en konsekvent navnekonvensjon som alle brukere kan gjenkjenne. Unngå også bruk av ekstra mellomrom eller symboler, for eksempel apostrofer, når du gir navn til rapporter.
- 4 Skriv inn en kort beskrivelse av rapporten på maksimalt 2000 tegn. Det du skriver inn, både for navn og beskrivelse, vises på de ansattes hjemmesider for rapporter nøyaktig slik du skriver det inn.
TIPS: Bruk beskrivelsen til å la brukerne få vite om rapporten inneholder historiske data eller data i sanntid.
- 5 Klikk på OK.

Rapporten lagres, vinduet Bygg og vis analyse lukkes, og siden Komme i gang med svar vises. Den egendefinerte rapporten lagres i mappa du har angitt. Du kan få tilgang til den senere i Oracle CRM On Demand Answers ved å velge Åpne analyse.

Bruke funksjoner i analyser

SQL-funksjoner utfører forskjellige beregninger for kolonneverdier. Denne delen forklarer syntaksen for funksjonene som støttes av Oracle CRM On Demand Answers. Her forklares også hvordan du uttrykker litteraler. Det finnes aggregatfunksjoner, strengfunksjoner, matematiske funksjoner, funksjoner for dato/klokkeslett i kalender, konverteringsfunksjoner og systemfunksjoner.

Du kan bruke funksjoner hvor som helst der formler eller SQL-uttrykk er tillatt i Oracle CRM On Demand Answers. For eksempel:

- **Kolonneformler.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Konfigurere kolonneformler](#) (på side 947).
- **Filterformler.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til filtre i kolonner](#) (på side 927).
- **Ruter.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til filtre i kolonner](#) (på side 927).

Formelnavn

Når du refererer til en kolonne i en funksjon, må du bruke det interne formelnavnet. Alle kolonner har to forskjellige navn:

- *Visningsnavnet* for kolonnen er navnet som vises i området Aktivt emneområde til venstre på siden, under et spesifikt mappenavn. Disse navnene brukes som standardetiketter for kolonneoverskriftene. Navnene endres alt etter språkinnstillingen til brukeren og i henhold til endringer av feltnavn som er utført av firmaets Oracle CRM On Demand-administrator.
- *Formelnavnet* er et fast, internt navn for hver kolonne. Disse navnene er alltid på engelsk. Formelnavn består av to deler som er atskilt av et punktum. Den første delen svarer til mappenavnet, og den andre delen svarer til kolonnen. Hvis det er mellomrom i mappe- eller kolonnenavnet, må den aktuelle delen være i doble anførselstegn. Mappenavnet i et formelnavn er ofte det samme som navnet på mappa som vises, men ikke alltid.

I tabellen nedenfor finner du eksempler på formelnavn som svarer til spesifikke mappe- og visningsnavn for en kolonne.

Mappenavn	Vist navn	Formelnavn
Firma	Hovedtelefonnummer	Account."Phone Number"
Firma	Årlige inntekter	Account."Annual Revenue"
Opprettelsesdato	Regnskapskvartal/år	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Eid av bruker	Bruker-ID	Employee."Employee ID"

Søke etter formelnavnet

Hvis du vil fastslå formelnavnet for en kolonne, må du først legge til kolonnen i en rapport. Klikk på Rediger formel [fx], og klikk deretter på fanen Kolonneformel i dialogboksen som vises. Formelnavnet for kolonnen vises i tekstboksen Kolonneformel.

TIPS: Når markøren er i dialogboksen Kolonneformel, kan du klikke på en kolonne på handlingslinjen for å sette inn kolonnens formelnavn direkte i tekstboksen ved markøren (kolonnen legges ikke til i listen over kolonner for rapporten). Denne snarveien virker bare for dialogboksen Kolonneformel, ikke for andre dialogbokser der du kan angi SQL.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- [Uttrykke litteraler](#) (på side 1011)
- [Aggregatfunksjoner](#) (på side 1012)
- [Strengfunksjoner](#) (på side 1023)
- [Matematiske funksjoner](#) (på side 1030)
- [Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender](#) (på side 1036)
- [Konverteringsfunksjoner](#) (på side 1044)
- [Systemfunksjoner](#) (på side 1045)

Uttrykke litteraler

En literal er en verdi som ikke er null, og som svarer til en gitt datatype. Litteraler er vanligvis konstante verdier. Det vil si at de er verdier som bokstavelig talt blir tatt *som de er*, uten at de endres i det hele tatt. En literalverdi må overholde datatypen den står for.

Denne delen beskriver hvordan du uttrykker hver litteraltype i Oracle CRM On Demand Answers.

Tegnlitteraler

En tegnliteral består av tegn, for eksempel bokstaver, tall og symboler. Når du skal uttrykke en tegnliteral, må du plassere tegnstrengen i enkle anførselstegn ('). Lengden på litteralen bestemmes av antallet tegn mellom de enkle anførselstegnene.

Dato/klokkeslettlitteraler

SQL 92-standarden definerer tre typer innskrevne *dato/klokkeslettlitteraler*, i følgende formater:

DATE 'åååå-MM-dd'

TIME 'tt:MM:ss'

TIMESTAMP 'åååå-MM-dd tt:mm:ss'

Disse formatene er faste. Når du skal uttrykke en innskrevet dato/klokkeslettliteral, bruker du nøkkelordene DATE, TIME eller TIMESTAMP fulgt av en dato/klokkeslettstreng i enkle anførselstegn. To sifre må brukes for alle komponenter bortsett fra år, selv om verdien er ett enkelt siffer.

Eksempel:

CASE

```
WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
```

```
ELSE 'før 2006'
```

END

Numeriske litteraler

En numerisk litteral står for en verdi av en numerisk datatype. Når du skal uttrykke en numerisk litteral, inkluderer du ganske enkelt tallet.

Du må ikke sette numeriske litteraler i enkle anførselstegn. Dette vil føre til at litteralen regnes som en tegnlitteral.

Du kan sette et plustegn (+) eller minustegn (-) før et tall for å indikere et positivt eller negativt tall. Tall kan ha et desimaltegn og desimaltall.

Hvis du vil uttrykke eksponenttall som litteralkonstanter, angir du et tall fulgt av bokstaven *E* (med stor eller liten bokstav) fulgt av plustegnet (+) eller minustegnet (-) for å indikere en positiv eller negativ eksponent. Ingen mellomrom er tillatt mellom heltallet, bokstaven *E* og eksponentverdien.

Eksempler:

52

2.98

-326

12.5E6

Aggregatfunksjoner

Aggregatfunksjoner oppretter sammendragsresultater ved at de fungerer på flere verdier.

Aggregatfunksjonene kan ikke brukes til å danne en nestet aggregering i uttrykk i kolonner som har en standard aggregeringsregel forhåndsdefinert av Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Beregner gjennomsnittsverdien for et uttrykk i et resultatsett. Må ta et numerisk uttrykk som argument.

Syntaks:

```
AVG (n_uttrykk)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

AvgDistinct

Beregner gjennomsnittsverdien for alle distinkte verdier for et uttrykk. Må ta et numerisk uttrykk som argument.

Syntaks:

AVG (DISTINCT *n_uttrykk*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

BottomN

Rangerer de laveste *n* verdiene for uttrykksargumentet fra 1 til *n*, der 1 svarer til den laveste numeriske verdien. BOTTOMN-funksjonen virker for verdiene som returneres i resultatsettet.

Syntaks:

BOTTOMN (*n_uttrykk*, *n*)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall. Representerer det laveste antallet rangeringer som vises i resultatsettet, der 1 er den laveste rangeringen.

MERKNAD: En spørring kan bare inneholde ett BOTTOMN-uttrykk.

Antall

Beregner antallet rader som har en annen verdi enn null for uttrykket. Uttrykket er vanligvis et kolonnenavn, der antallet rader med andre verdier enn null for kolonnen returneres.

Syntaks:

COUNT (*uttrykk*)

der:

uttrykk Ethvert uttrykk.

CountDistinct

Legger til unik behandling for COUNT-funksjonen.

Syntaks:

```
COUNT (DISTINCT uttrykk)
```

der:

uttrykk Ethvert uttrykk.

Count (*) (CountStar)

Teller antallet rader.

Syntaks:

```
COUNT(*)
```

Hvis en tabell med navnet Fakta for eksempel inneholder 200 000 000 rader, vil spørringen nedenfor returnere følgende resultater:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Beregner et glidende gjennomsnitt for de siste n radene med data, inkludert gjeldende rad.

Gjennomsnittet for den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden, gjennomsnittet for den andre raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de to første radene med data, gjennomsnittet for den tredje raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de tre første radene med data og så videre. Når den nte raden er nådd, beregnes gjennomsnittet basert på de siste n radene med data.

Syntaks:

```
MAVG (numUttr, heltall)
```

der:

numUttr Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

heltall Ethvert positivt heltall. Representerer gjennomsnittet for de siste n radene med data.

Maks.

Beregner maksimumsverdien (den høyeste numeriske verdien) for radene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

MAX (uttrykk)

der:

uttrykk Ethvert uttrykk.

Median

Beregner medianverdien (middelverdien) for radene som oppfyller det argumentet for det numeriske uttrykket. Når det er et likt antall rader, er medianen gjennomsnittet av de to midterste radene. Denne funksjonen returnerer alltid en dobbeltverdi.

Syntaks:

MEDIAN (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Min.

Beregner minimumsverdien (den laveste numeriske verdien) for radene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

MIN (uttrykk)

der:

uttrykk Ethvert uttrykk.

NTile

NTILE-funksjonen bestemmer rangeringen av en verdi med hensyn til en brukerdefinert rangering. Den returnerer heltall som står for ethvert rangeringsområde. Det resulterende sorterte datasettet deles med andre ord opp i et antall deler der det omtrent er samme antall verdier i hver del.

Syntaks:

NTILE (n_uttrykk, n)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Et positivt heltall som ikke er null, som står for antall deler.

Hvis argumentet `n_uttrykk` ikke er NULL, returnerer funksjonen et heltall som står for en rangering i det rapporterte området.

NTile med `n=100` returnerer det som vanligvis kalles for en *persentil* (med tall fra 1 til 100, der 100 står for det høyeste). Denne verdien er forskjellig fra resultatene fra persentilfunksjonen i Oracle BI Server, som overholder det som kalles for *prosentrangering* i SQL 92, og som returnerer verdier fra 0 til 1.

Percentile

Beregner en prosent rangering for hver verdi som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket. Prosent rangeringsområdene er fra og med 0 (1. prosentdel) til og med 1 (100. prosentdel).

PERCENTILE-funksjonen beregner prosentdelen basert på verdiene i resultatsettet fra spørringen.

Syntaks:

```
PERCENTILE (n_uttrykk)
```

der:

`n_uttrykk` Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Rank

Beregner rangeringen for hver verdi som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket. Det høyeste tallet får rangeringen 1, og hver etterfølgende rangering får det neste etterfølgende heltallet (2, 3, 4...). Hvis noen verdier er like, får de samme rangering (for eksempel 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

RANK-funksjonen beregner rangeringen basert på verdiene i resultatsettet fra spørringen.

Syntaks:

```
RANK (n_uttrykk)
```

der:

`n_uttrykk` Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

StdDev

STDDEV-funksjonen returnerer standardavviket for et sett med verdier. Den returnerte typen er alltid en dobbeltverdi.

Syntaks:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_uttrykk)
```

der:

`n_uttrykk` Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

- Hvis ALL er angitt, beregnes standardavviket for alle dataene i settet.
- Hvis DISTINCT er angitt, ignoreres alle duplikater i beregningen.
- Hvis ingenting er angitt (som standard), er alle dataene med i beregningen.

Det finnes to andre funksjoner som er relaterte til STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_uttrykk)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_uttrykk)

STDDEV og STDDEV_SAMP er synonymer.

StdDev_Pop

Returnerer standardavviket for et sett med verdier ved hjelp av beregningsformelen for populasjonsavvik og standardavvik.

Syntaks:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numUttr)

der:

numUttr Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

- Hvis ALL er angitt, beregnes standardavviket for alle dataene i settet.
- Hvis DISTINCT er angitt, ignoreres alle duplikater i beregningen.

Sum

Beregner summen av alle verdier som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

SUM (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

SumDistinct

Beregner summen av alle de distinkte verdiene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

SUM(DISTINCT n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

TopN

Rangerer de høyeste n verdiene for uttrykksargumentet fra 1 til n, der 1 svarer til den høyeste numeriske verdien.

TOPN-funksjonen virker for verdiene som returneres i resultatsettet.

Syntaks:

TOPN (*n_uttrykk*, n)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall. Representerer det høyeste antallet rangeringer som vises i resultatsettet, der 1 er den høyeste rangeringen.

En spørring kan bare inneholde ett TOPN-uttrykk.

Løpende aggregatfunksjoner

Løpende aggregatfunksjoner ligner på funksjonsaggregater ved at de tar et sett med poster som inndata, men i stedet for å returnere ett enkelt aggregat for hele settet med poster, returnerer de aggregatet basert på poster som er registrert så langt.

Denne delen beskriver de løpende aggregatfunksjonene som støttes av Oracle BI Server.

MAVG

Beregner et glidende gjennomsnitt for de siste n radene med data i resultatsettet, inkludert gjeldende rad.

Syntaks:

MAVG (*n_uttrykk*, n)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall. Representerer gjennomsnittet for de siste n radene med data.

Gjennomsnittet for den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Gjennomsnittet for den andre raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de to første radene med data. Gjennomsnittet for den tredje raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de tre første radene med data og så videre til du når den nte raden, der gjennomsnittet beregnes basert på de siste n radene med data.

MSUM

Denne funksjonen beregner en glidende sum for de siste n radene med data, inkludert gjeldende rad.

Summen i den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Summen i den andre raden beregnes ved å ta summen i de to første radene med data. Summen i den tredje raden beregnes ved å ta summen i de tre første radene med data og så videre. Når den nte raden er nådd, beregnes summen basert på de siste n radene med data.

Syntaks:

`MSUM (n_uttrykk, n)`

Der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall. Representerer summen av de siste n radene med data.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker MSUM-funksjonen.

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

Denne funksjonen beregner en løpende sum basert på poster som er registrert så langt. Summen i den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Summen i den andre raden beregnes ved å ta summen i de to første radene med data. Summen i den tredje raden beregnes ved å ta summen i de tre første radene med data og så videre.

Syntaks:

```
RSUM (n_uttrykk)
```

Der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RSUM-funksjonen.

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

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og teller antallet poster som er registrert så langt. Verdien tilbakestilles for hver gruppe i spørringen. Hvis en sorteringsrekkefølge er definert i en kolonne, økes ikke denne funksjonen for sammenføring av identiske verdier for den sorterte kolonnen. Du unngår dette problemet hvis rapportene enten ikke inneholder en sorteringsrekkefølge i noen kolonne eller inneholder sorteringsrekkefølger i alle kolonner.

Syntaks:

```
RCOUNT (Uttr)
```

Der:

Uttr Et uttrykk av enhver datatype.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RCOUNT-funksjonen.

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

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og viser maksimumsverdien basert på poster som er registrert så langt. Den angitte datatypen må kunne sorteres.

Syntaks:

RMAX (uttrykk)

Der:

uttrykk Et uttrykk av enhver datatype. Datatypen må ha en tilknyttet sorteringsrekkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RMAX-funksjonen.

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

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og viser minimumsverdien basert på poster som er registrert så langt. Den angitte datatypen må kunne sorteres.

Syntaks:

RMIN (uttrykk)

Der:

uttrykk Et uttrykk av enhver datatype. Datatypen må ha en tilknyttet sorteringsrekkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RMIN-funksjonen.

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

Strengfunksjoner

Strengfunksjoner utfører forskjellige tegnmanipuleringer, og de virker for tegnstrenger.

ASCII

Konverterer streng med ett tegn til den tilsvarende ASCII-koden, som er mellom 0 og 255.

Syntaks:

`ASCII (tegnuttrykk)`

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til et ASCII-tegn.

Hvis tegnuttrykket evalueres til flere enn ett tegn, returneres ASCII-koden som svarer til det første tegnet i uttrykket.

BIT_LENGTH

Returnerer lengden på en angitt streng i biter. Hvert Unicode-tegn er 2 byte, som svarer til 16 biter.

Syntaks:

`BIT_LENGTH (tegnuttrykk)`

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

CHAR

Konverterer en numerisk verdi mellom 0 og 255 til tegnverdien som svarer til ASCII-koden.

Syntaks:

`CHAR (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi mellom 0 og 255.

CHAR_LENGTH

Returnerer lengden av en angitt streng i antall tegn. Innledende og avsluttende mellomrom telles ikke med i lengden av strengen.

Syntaks:

`CHAR_LENGTH (tegnuttrykk)`

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi mellom 0 og 255.

CONCAT

Det er to former av denne funksjonen. Den første formen slår sammen to tegnstrenger. Den andre formen bruker tegnet for den sammenslåtte tegnstrengen til å slå sammen flere enn to tegnstrenger.

Syntaks for form 1:

`CONCAT (tegnuttrykk1, tegnuttrykk2)`

der:

tegnuttrykk Uttrykk som evalueres til tegnstrenger.

Syntaks for form 2:

`strenguttrykk1 || strenguttrykk2 || ... strenguttrykkxx`

der:

strenguttrykk Uttrykk som evalueres til tegnstrenger, atskilt av operatoren for sammenslåing av tegnstrenger `||` (doble vertikale linjer). Den første strengen slås sammen med den andre strengen for å produsere en midlertidig streng, som deretter slås sammen med den neste strengen, og så videre.

Eksempel:

`Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"`

Resultatet kan se slik ut:

`Action Rentals - Hovedkontor`

INSERT

Setter inn en angitt tegnstreng på en angitt plassering i en annen tegnstreng, ved å erstatte et angitt antall tegn i målstrengen.

Syntaks:

INSERT (tegnuttrykk1, n, m, tegnuttrykk2)

der:

<i>tegnuttrykk1</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det blir satt inn tegn i.
<i>tegnuttrykk2</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen som skal settes inn.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra starten av den første strengen der en del av den andre strengen settes inn.
<i>m</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn i den første strengen som skal erstattes av den andre strengen i sin helhet.

LEFT

Returnerer et angitt antall tegn fra venstre i en streng.

Syntaks:

LEFT (tegnuttrykk, n)

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra venstre i strengen som returneres.

LENGTH

Returnerer lengden av en angitt streng i antall tegn. Eventuelt etterfølgende mellomrom tas ikke med i lengden.

Syntaks:

LENGTH (tegnuttrykk)

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
--------------------	--

LOCATE

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer LOCATE-funksjonen verdien 0. Hvis du vil angi en startposisjon for å begynne søket, bruker du LOCATEN-funksjonen i stedet.

Syntaks:

LOCATE (tegnuttrykk1, tegnuttrykk2)

der:

tegnuttrykk1 Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er uttrykket det skal søkes etter i tegnuttrykket.

tegnuttrykk2 Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er uttrykket det skal søkes i.

LOCATEN

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Dette er identisk med LOCATE-funksjonen, bortsett fra at søket begynner ved posisjonen som er angitt av et heltallsargument. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer LOCATEN-funksjonen verdien 0. Den numeriske posisjonen som skal returneres, bestemmes av å angi det første tegnet i strengen til å oppta posisjon 1, uavhengig av verdien i heltallsargumentet.

Syntaks:

LOCATEN (tegnuttrykk1, tegnuttrykk2, n)

der:

tegnuttrykk1 Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes etter.

tegnuttrykk2 Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes i.

n Ethvert positivt heltall som ikke er null, og som står for startposisjonen der det skal begynnes å søke etter plasseringsuttrykket.

LOWER

Konverterer en tegnstreng til små bokstaver.

Syntaks:

LOWER (tegnuttrykk)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

OCTET_LENGTH

Returnerer bitene, i 8 basisenheter (antallet byte), for en angitt streng.

Syntaks:

OCTET_LENGTH (tegnuttrykk)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

POSITION

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer funksjonen 0.

Syntaks:

POSITION (tegnuttrykk1 IN tegnuttrykk2)

der:

tegnuttrykk1 Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes etter.

tegnuttrykk2 Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes i.

REPEAT

Gjentar et angitt uttrykk n ganger, der n er et positivt heltall.

Syntaks:

REPEAT (tegnuttrykk, n)

REPLACE

Erstatter angitte tegn i en streng med andre angitte tegn.

Syntaks:

REPLACE (tegnuttrykk, endringsuttrykk, erstatningsuttrykk)

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Denne strengen får erstattet tegnene.
<i>endringsuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Angir tegnene i den første strengen som skal erstattes.
<i>erstatningsuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Angir tegnene som skal erstattes i den første strengen.

RIGHT

Returnerer et angitt antall tegn fra høyre i en streng.

Syntaks:

RIGHT (tegnuttrykk, n)

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra høyre i strengen som returneres.

SPACE

Setter inn tomme mellomrom.

Syntaks:

SPACE (heltall)

der:

<i>heltall</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
----------------	--

SUBSTRING

Oppretter en ny streng som starter fra et gitt antall tegn i den opprinnelige strengen.

Syntaks:

```
SUBSTRING (tegnuttrykk FROM startposisjon)
```

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

startposisjon Et positivt heltall som indikerer startposisjonen i den første tegnstrengen.

Eksempel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulterer i:

```
CDEF
```

TRIM

Fjerner angitte innledende og/eller etterfølgende tegn fra en tegnstreng.

Syntaks:

```
TRIM (type 'tegn' FROM tegnuttrykk)
```

der:

type LEADING Fjerner angitte innledende tegn fra en tegnstreng.

 TRAILING Fjerner angitte etterfølgende tegn fra en tegnstreng.

 BOTH Fjerner angitte tegn, både innledende og etterfølgende, fra en tegnstreng.

tegn Ethvert enkelt tegn. Hvis tegnet og de enkle anførselstegnene utelates fra spesifikasjonen, brukes et mellomrom som standard.

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

MERKNAD: Syntaksen TRIM (tegnuttrykk) er også gyldig. Dette beskjerer alle innledende og etterfølgende mellomrom.

UPPER

Konverterer en tegnstreng til store bokstaver.

Syntaks:

UPPER (tegnuttrykk)

der:

tegnuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

Matematiske funksjoner

De matematiske funksjonene utfører matematiske operasjoner.

Abs

Beregner den absolutte verdien for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

ABS (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Acos

Beregner buecosinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

ACOS (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Asin

Beregner buesinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

ASIN (n_uttrykk)

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Atan

Beregner buetangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

`ATAN (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Atan2

Beregner buetangens for y/x , der y er det første numeriske uttrykket og x er det andre numeriske uttrykket.

Syntaks:

`ATAN2 (n_uttrykk1, n_uttrykk2)`

der:

n_uttrykk (1 og 2) Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Ceiling

Runder av et numerisk uttrykk som ikke er et heltall, til det neste høyere heltallet. Hvis det numeriske uttrykket evalueres til et heltall, returnerer Ceiling-funksjonen dette heltallet.

Syntaks:

`CEILING (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Cos

Beregner cosinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

`COS (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Cot

Beregner cotangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

`COT (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Degrees

Konverterer et uttrykk fra radianer til grader.

Syntaks:

`DEGREES (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Exp

Beregner verdien e til den angitte potensen.

Syntaks:

`EXP (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Floor

Runder av et numerisk uttrykk som ikke er et heltall, til det neste lavere heltallet. Hvis det numeriske uttrykket evalueres til et heltall, returnerer FLOOR-funksjonen dette heltallet.

Syntaks:

`FLOOR (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Log

Beregner den naturlige logaritmen for et uttrykk.

Syntaks:

`LOG (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Log10

Beregner basis 10-logaritmen for et uttrykk.

Syntaks:

`LOG10 (n_uttrykk)`

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Mod

Deler det første numeriske uttrykket på det andre numeriske uttrykket og returnerer restverdien av kvotienten.

Syntaks:

`MOD (n_uttrykk1, n_uttrykk2)`

der:

n_uttrykk (1 og 2) Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Pi

Returnerer den konstante verdien av pi (omkretsen av en sirkel dividert på diameteren av en sirkel).

Syntaks:

`PI()`

Power

Tar det første numeriske uttrykket og opphøyer det til potensen som er angitt i det andre numeriske uttrykket.

Syntaks:

```
POWER(n_uttrykk1, n_uttrykk2)
```

der:

n_uttrykk (1 og 2) Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Radians

Konverterer et uttrykk fra grader til radianer.

Syntaks:

```
RADIANS (n_uttrykk)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Rand

Returnerer et tilfeldig tall mellom 0 og 1.

Syntaks:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Returnerer et tilfeldig tall basert på en seedet verdi. For en gitt seedet verdi genereres det samme settet med tilfeldige tall.

Syntaks:

```
RAND (n_uttrykk)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Round

Runder av et numerisk uttrykk med en nøyaktighet på n sifre.

Syntaks:

```
ROUND (n_uttrykk, n)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall som står for antallet sifre (det vil si antallet desimalplasser) det skal rundes av til.

Eksempel:

```
ROUND (12.358,2)
```

Returnerer:

```
12,36
```

Sign

Returnerer verdien 1 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til et positivt tall, verdien -1 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til et negativt tall, og 0 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til null.

Syntaks:

```
SIGN (n_uttrykk)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Sin

Beregner sinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

```
SIN (n_uttrykk)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Sqrt

Beregner kvadratroten av argumentet for det numeriske uttrykket. Det numeriske uttrykket må være et positivt tall.

Syntaks:

```
SQRT (n_uttrykk)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en positiv numerisk verdi.

Tan

Beregner tangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

```
TAN (n_uttrykk)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Truncate

Avkorter et desimaltall til å returnere et angitt antall desimalplasser.

Syntaks:

```
TRUNCATE (n_uttrykk, n)
```

der:

n_uttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

n Ethvert positivt heltall som står for antallet desimalplasser som skal returneres.

Eksempel:

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Returnerer:

```
12,35
```

Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender

Funksjonene for dato/klokkeslett i kalender manipulerer data i datatyper for dato, klokkeslett og tidsstempel. (Tidsstempeldatatypen er en kombinasjon av dato og klokkeslett.)

Alle datofunksjoner er ISO 8601-kompatible. Dette påvirker særlig funksjoner som Week_Of_Year og Week_Of_Quarter, der den innledende uken i året er den første hele uken som inneholder en torsdag. Vi henviser til ISO 8601-standarden for detaljerte opplysninger om hvordan datofunksjoner beregnes.

Current_Date

Returnerer dagens dato. Datoen bestemmes av systemet som Oracle CRM On Demand Answers kjører på. Verdien inneholder ikke en klokkeslettkomponent.

Syntaks:

CURRENT_DATE

Current_Time

Returnerer gjeldende klokkeslett. Klokkeslettet bestemmes av systemet som Oracle CRM On Demand Answers kjører på. Verdien inneholder ikke en datokomponent.

Merknad: Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

CURRENT_TIME (n)

der:

n Ethvert heltall som står for antall sifre for hvor nøyaktig sekunder skal vises. Argumentet er valgfritt. Funksjonen returnerer standard nøyaktighet når det ikke er oppgitt et argument.

Current_TimeStamp

Returnerer gjeldende dato/tidsstempel. Tidsstempelet bestemmes av systemet som Oracle CRM On Demand Answers kjører på.

Merknad: Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

CURRENT_TIMESTAMP (n)

der:

n Ethvert heltall som står for antall sifre for hvor nøyaktig sekunder skal vises. Argumentet er valgfritt. Funksjonen returnerer standard nøyaktighet når det ikke er oppgitt et argument.

Day_Of_Quarter

Returnerer et tall (fra 1 til 92) som svarer til dagen i kvartalet for den angitte datoen.

Syntaks:

`DAY_OF_QUARTER (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

DayName

Returnerer navnet på ukedagen (på engelsk) for en angitt dato.

Syntaks:

`DAYNAME (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

DayOfMonth

Returnerer tallet som svarer til dagen i måneden for en angitt dato.

Syntaks:

`DAYOFMONTH (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

DayOfWeek

Returnerer et tall mellom 1 og 7, som svarer til ukedagen for en angitt dato. Tallet 1 svarer til søndag, og tallet 7 svarer til lørdag.

Syntaks:

`DAYOFWEEK (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

DayOfYear

Returnerer tallet (fra 1 til 366) som svarer til dagen i året for en angitt dato.

Syntaks:

DAYOFYEAR (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Hour

Returnerer et tall (fra 0 til 23) som svarer til timen for et angitt klokkeslett. For eksempel: 0 svarer til midnatt, og 23 svarer til klokken 11 om kvelden.

Syntaks:

 HOUR (klokkeslettuttrykk)

der:

klokkeslettuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

Minute

Returnerer et tall (fra 0 til 59) som svarer til minuttet for et angitt klokkeslett.

Syntaks:

 MINUTE (klokkeslettuttrykk)

der:

klokkeslettuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

Month

Returnerer tallet (fra 1 til 12) som svarer til måneden for en angitt dato.

Syntaks:

 MONTH (datouttrykk)

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Month_Of_Quarter

Returnerer tallet (fra 1 til 3) som svarer til måneden i kvartalet for en angitt dato.

Syntaks:

`MONTH_OF_QUARTER (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

MonthName

Returnerer navnet på måneden (på engelsk) for en angitt dato.

Syntaks:

`MONTHNAME (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Now

Returnerer gjeldende tidsstempel. NOW-funksjonen svarer til CURRENT_TIMESTAMP-funksjonen.

Merknad: Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

`NOW ()`

Quarter_Of_Year

Returnerer tallet (fra 1 til 4) som svarer til kvartalet i året for en angitt dato.

Syntaks:

`QUARTER_OF_YEAR (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Second

Returnerer tallet (fra 0 til 59) som svarer til sekundet for et angitt klokkeslett.

Syntaks:

`SECOND (klokkeslettuttrykk)`

der:

klokkeslettuttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

TimestampAdd

TimestampAdd-funksjonen legger til et angitt antall intervaller i et angitt tidsstempel. Ett enkelt tidsstempel returneres.

Syntaks:

`TimestampAdd (intervall, heltallsuttrykk, tidsstempeluttrykk)`

der:

<i>intervall</i>	Det angitte intervallet. Gyldige verdier er: 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>heltallsuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til et heltall. Dette er antallet intervaller som skal legges til.
<i>tidsstempeluttrykk</i>	Tidsstempelet som brukes som utgangspunkt i beregningen.

Hvis heltallsuttrykket eller tidsstempeluttrykket som sendes til denne funksjonen, er null, returnerer funksjonen verdien null.

I det enkleste scenariet legger denne funksjonen bare den angitte heltallsverdien (heltallsuttrykk) til den aktuelle komponenten i tidsstempelet, basert på intervallet. Å legge til en uke er det samme som å legge til sju dager, og å legge til et kvartal er det samme som å legge til tre måneder. En negativ heltallsverdi fører til subtrahering (gå tilbake i tid).

En overflyt i den angitte komponenten (for eksempel over 60 sekunder, 24 timer, 12 måneder og så videre) fører til at det må legges et passende intervall til neste komponent. Når du for eksempel legger til

dagskomponenten i et tidsstempel, vurderer funksjonen om det er overflyt og tar hensyn til antallet dager i en bestemt måned (inkludert skuddår når februar har 29 dager).

Når du legger til månedskomponenten i et tidsstempel, kontrollerer funksjonen om det resulterende tidsstempelet har et tilstrekkelig antall dager for dagskomponenten. Hvis du for eksempel legger 1 måned til 2000-05-31, resulterer ikke dette i 2000-06-31 fordi juni ikke har 31 dager. Funksjonen reduserer dagskomponenten til siste dagen i måneden, 2000-06-30 i dette eksemplet.

Et lignende problem oppstår når du legger til årskomponenten for et tidsstempel som har februar som månedskomponent og 29 som dagskomponent (det vil si den siste dagen i februar i et skuddår). Hvis det resulterende tidsstempelet ikke faller på et skuddår, reduserer funksjonen dagskomponenten til 28.

Nedenfor vises eksempler på TimestampAdd-funksjonen:

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempelet når 3 dager legges til 2000-02-27 14:30:00. Siden februar 2000 er et skuddår, returnerer dette et enkelt tidsstempel på 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempelet når 7 måneder legges til 1999-07-31 0:0:0. Dette returnerer et enkelt tidsstempel på 2000-02-29 00:00:00. Legg merke til reduksjonen av dagskomponenten til 29 på grunn av at februar er en kortere måned.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempelet når 25 minutter legges til 2000-07-31 23:35:00. Dette returnerer et enkelt tidsstempel på 2000-08-01 00:00:00. Legg merke til videreføringen av overflyt gjennom månedskomponenten.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

TimeStampDiff-funksjonen returnerer det totale antallet angitte intervaller mellom to tidsstempler.

Syntaks:

```
TimeStampDiff (intervall, tidsstempeluttrykk1, tidsstempeluttrykk2)
```

der:

<i>intervall</i>	Det angitte intervallet. Gyldige verdier er: 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>	Tidsstempelen som skal trekkes fra det andre tidsstempelen.
<i>timestamp_expression2</i>	Det andre tidsstempelen, tidsstempeluttrykk1, trekkes fra dette tidsstempelen for å finne differansen.

Hvis et tidsstempel på null sendes til denne funksjonen, returneres en nullverdi.

Denne funksjonen bestemmer først tidsstempelkomponenten som svarer til den angitte intervallparameteren. SQL_TSI_DAY svarer for eksempel til dagskomponenten, og SQL_TSI_MONTH svarer til månedskomponenten.

Funksjonen ser deretter på de høyere rangerte komponentene for begge tidsstempler for å beregne det totale antallet intervaller for hvert tidsstempel. Hvis for eksempel det angitte intervallet svarer til månedskomponenten, beregner funksjonen det totale antallet måneder for hvert tidsstempel ved å legge til månedskomponenten og tolv ganger årskomponenten.

Til slutt trekker funksjonen fra det første tidsstempelets totale antall intervaller fra det andre tidsstempelets totale antall intervaller.

TimestampDiff-funksjonen runder opp til neste heltall når oppdelte intervaller står for en krysning av en intervallgrense. For eksempel: Differansen i år mellom 1999-12-31 og 2000-01-01 er ett år fordi det oppdelte året står for en krysning fra ett år til det neste (det vil si 1999 til 2000). Til sammenligning er differansen mellom 1999-01-01 og 1999-12-31 null år fordi det oppdelte intervallet i sin helhet faller i et bestemt år (det vil si 1999).

Ved beregning av differansen i uker beregner funksjonen differansen i dager og dividerer på sju før avrunding.

Ved beregning av differansen i kvartaler beregner funksjonen differansen i måneder og dividerer på tre før avrunding.

TimestampDiff-funksjonen og resultateksempel

Følgende kodeeksempel ber om en differanse i dager mellom tidsstemplene 1998-07-31 23:35:00 og 2000-04-01 14:24:00. Verdien 610 returneres. Legg merke til at skuddåret i 2000 fører til en ekstra dag.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```


Week_Of_Quarter

Returnerer et tall (fra 1 til 13) som svarer til uken i kvartalet for den angitte datoen.

Syntaks:

`WEEK_OF_QUARTER (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Week_Of_Year

Returnerer et tall (fra 1 til 53) som svarer til uken i året for den angitte datoen.

Syntaks:

`WEEK_OF_YEAR (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Year

Returnerer året for den angitte datoen.

Syntaks:

`YEAR (datouttrykk)`

der:

datouttrykk Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Eksempel:

`YEAR (CURRENT_DATE)`

Konverteringsfunksjoner

Konverteringsfunksjonene konverterer en verdi fra ett format til et annet.

Cast

Endrer datatypen for en verdi eller en nullverdi til en annen datatype. Denne endringen kreves før du bruker verdier av en datatype i en funksjon eller operasjon som forventer en annen datatype.

Syntaks:

```
CAST (uttrykk|NULL AS datatype)
```

Følgende datatyper kan få endret verdi:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Det kan hende at enkelte måltyper ikke støttes, alt etter kildedatatypen. Hvis kildedatatypen er en BIT-streng, må måldatatypen være en tegnstreng eller en annen BIT-streng.

Eksempel:

Eksemplet nedenfor endrer (CASTer) årlige inntekter til en INTEGER-verdi for å fjerne desimalplassene og deretter til en CHARACTER-verdi, slik at den kan slås sammen med en tegnlitteral (teksten 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K '
```

IfNull

Tester om et uttrykk evalueres til en nullverdi. Hvis dette er tilfellet, tilordnes den angitte verdien til uttrykket.

Syntaks:

```
IFNULL (uttrykk, verdi)
```

ValueOf()

Bruk VALUEOF-funksjonen i et uttrykksverktøy eller filter til å referere til verdien av en øktvariabel som er definert i Oracle CRM On Demand Answers. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Øktvariabler](#) (på side 1049).

Øktvariabler må brukes som argumenter for VALUEOF-funksjonen. Se øktvariablene navn for navn.

Eksempel:

Slik bruker du verdien for en øktvariabel med navnet NQ_SESSION.CURRENT_YEAR

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Du må bruke det fullt kvalifiserte navnet når du skal referere til en øktvariabel.

Systemfunksjoner

Systemfunksjoner returnerer verdier relatert til økten.

Bruker

Returnerer gjeldende Oracle CRM On Demand-brukers bruker-ID. Denne ID-en er unik for hver bruker.

Syntaks:

USER ()

Operatorer

Operatorer brukes til å kombinere uttrykkselementer for å danne bestemte typer sammenligninger i et uttrykk.

Operator	Funksjon i et uttrykk
+	Plusstegn for addisjon
-	Minustegn for subtraksjon
*	Gangetegn for multiplikasjon
/	Deletegn for divisjon
	Sammenslåing av tegnstrenger
(Åpen parentes, for grupperingsoperasjoner
)	Lukket parentes, for grupperingsoperasjoner
>	Større enn-tegn, som indikerer høyere verdier enn sammenligningen
<	Mindre enn-tegn, som indikerer lavere verdier enn sammenligningen
=	Er lik-tegn, som indikerer lik verdi
<=	Mindre enn eller er lik-tegn, som indikerer like verdier eller lavere verdier enn sammenligningen
>=	Større enn eller er lik-tegn, som indikerer like verdier eller høyere verdier enn sammenligningen
<>	Ikke lik, som indikerer høyere eller lavere verdier, men ikke like verdier
AND	AND-binding, som indikerer krysning med én eller flere betingelser for å danne en sammensatt betingelse
OR	OR-binding, som indikerer sammenslåing med én eller flere betingelser for å danne en sammensatt betingelse
NOT	NOT-binding, som indikerer at en betingelse ikke er oppfylt
,	Komma, som brukes til å skille elementer i en liste

Case-uttrykk

Case-uttrykk er byggeklosser for å opprette betingede uttrykk som kan produsere forskjellige resultater for forskjellige kolonneverdier.

Case (Switch)

Denne formen av et case-uttrykk kalles også for CASE (Lookup). Verdien i uttrykk1 undersøkes og deretter WHEN-uttrykkene. Hvis uttrykk1 svarer til et WHEN-uttrykk, tilordnes verdien i det tilsvarende THEN-uttrykket.

Hvis uttrykk1 svarer til et uttrykk i flere WHEN-uttrykk, tilordnes bare uttrykket som følger det første treffet.

Hvis ingen av WHEN-uttrykkene samsvarer, tilordnes verdien som er angitt i ELSE-uttrykket. Hvis det ikke er angitt noe ELSE-uttrykk, tilordnes verdien NULL.

Se også uttrykket Case (If).

Syntaks:

```
CASE uttrykk1
    WHEN uttrykk THEN uttrykk
    {WHEN uttrykk... THEN uttrykk...}
    ELSE uttrykk
END
```

Der:

CASE

Starter CASE-uttrykket. Må følges av et uttrykk og ett eller flere WHEN- og THEN-uttrykk, et valgfritt ELSE-uttrykk og END-nøkkelordet.

WHEN

Angir betingelsen som må oppfylles.

THEN

Angir verdien som skal tilordnes hvis det tilsvarende WHEN-uttrykket er oppfylt.

ELSE

Angir verdien som skal tilordnes hvis ingen av WHEN-betingelsene er oppfylt. Hvis utelatt, brukes ELSE NULL.

END

Avslutter CASE-uttrykket.

Eksempel


```
CASE Score-par
    WHEN -5 THEN 'Birdie på par 6'
    WHEN -4 THEN 'Må være Tiger'
    WHEN -3 THEN 'Tre under par'
    WHEN -2 THEN 'To under par'
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Dobbel Bogey'
    ELSE 'Trippel Bogey eller verre'
END
```

I eksemplet ovenfor må WHEN-uttrykkene gjenspeile en streng likhet. WHEN-betingelsen

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

er ugyldig fordi sammenligningsoperatorer ikke er tillatt.

Case (If)

Denne formen av Case-uttrykket evaluerer hver WHEN-betingelse. Hvis oppfylt, tilordnes verdien i det tilsvarende THEN-uttrykket.

Hvis ingen av WHEN-betingelsene oppfylles, tilordnes standardverdien som er angitt i ELSE-uttrykket. Hvis det ikke er angitt noe ELSE-uttrykk, tilordnes verdien NULL.

Se også uttrykket Case (Switch).

Syntaks:

```
CASE
    WHEN forespurt_betingelse1 THEN uttrykk1
    {WHEN forespurt_betingelse2 THEN uttrykk2}
    {WHEN forespurt_betingelse... THEN uttrykk...}
    ELSE uttrykk
END
```

Der:

```
CASE
```

Starter CASE-uttrykket. Må følges av ett eller flere WHEN- og THEN-uttrykk, et valgfritt ELSE-uttrykk og END-nøkkelordet.

WHEN

Angir betingelsen som må oppfylles.

THEN

Verdien som skal tilordnes hvis det tilsvarende WHEN-uttrykket er oppfylt.

ELSE

Angir verdien hvis ingen av WHEN-betingelsene er oppfylt. Hvis utelatt, brukes ELSE NULL.

END

Avslutter CASE-uttrykket.

Eksempel

CASE

WHEN score-par < 0 THEN 'Under par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogey'

WHEN score-par = 2 THEN 'Dobbel Bogey'

ELSE 'Trippel Bogey eller verre'

END

I motsetning til Switch-formen av CASE-uttrykket tillater WHEN-uttrykkene i If-formen sammenligningsoperatorer. WHEN-betingelsen

WHEN < 0 THEN 'Under par'

er gyldig.

Øktvariabler

Øktvariabler inneholder forhåndsdefinerte verdier for en bruker, og initialiseres når en bruker logger på Oracle CRM On Demand. Når øktvariablene er initialisert, endres de ikke i løpet av en økt. Øktvariabler er private verdier for en bruker, og hver forekomst av en øktvariabel kan initialiseres med ulike verdier for ulike brukere. Du finner dem i følgende områder: Tittelvisninger, visninger for fortellende tekst, kolonnefiltre, kolonneformler, instrumentpanelledetekster og så videre.

Den mest vanlige måten å bruke en øktvariabel på, er å referere til den i en kolonnefilterbetingelse i en rapport når du vil begrense resultatene dynamisk. Grensen er basert på verdien for en øktvariabel, for eksempel inneværende regnskapsår og -måned.

Du refererer til en øktvariabel med syntaksen NQ_SESSION.{Variabelnavn}. Hvis du vil referere til den i en kolonneformel, bruker du syntaksen VALUEOF(NQ_SESSION.Variabelnavn).

CURRENT_DT

Gjeldende dato og klokkeslett.

COMPANY_LANG

Selskapets standardspråk.

COMPANY_TIMEZONE	Selskapets standard tidssone.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Selskapets standardland.
CURRENT_MONTH	Inneværende regnskapsmåned for brukerøkten. Verdiene er fra 1 til 12.
CURRENT_QTR	Inneværende regnskapskvartal for brukerøkten. Verdiene er fra 1 til 4.
CURRENT_YEAR	Inneværende regnskapsår for brukerøkten. En firesifret verdi, for eksempel 2011.
DISPLAYNAME	Navnet til gjeldende bruker.
LAST_QTR	Forrige kvartal.
LAST_QTR_YEAR	Året for forrige kvartal.
LAST_YEAR	Forrige år.
NEXT_QTR	Neste kvartal.
NEXT_QTR_YEAR	Året for neste kvartal.
NEXT_YEAR	Neste år.
QAGO	Forrige kvartal.
QTR_BEFORE_LAST	To kvartaler siden.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Året for to kvartaler siden.
REPLUSER	Påloggings-ID-en til gjeldende bruker.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for tjeneren og selskapets standardtidsstempel. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_ALIAS	Alias for gjeldende bruker.
USER_COMPANY_CURCY	Selskapets standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for brukeren og selskapets standardtidsstempel. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_DEFAULT_CURCY	Brukerens standardvaluta.
USER_FISCAL_CALENDAR	Første måned i regnskapsåret for gjeldende bruker.

USER_LANG	Brukerens standardspråk.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for brukeren og tidsstempelen for tjeneren. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Den oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_TIMESTAMP	Tidsstempelen for brukeren basert på tidssoneinnstillingen som er definert i brukerprofilen. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_TIMEZONE	Tidssonebeskrivelsen som er definert i brukerprofilen. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
YAGO	Forrige år.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år siden.
YEAR_MINUS_TWO	To år siden.
YEAR_PLUS_TWO	To år fra nå.

Om rapportytelse

Rapportytelse er et viktig hensyn for selskaper med store datavolumer og mange brukere. Jo større og mer omfattende selskapets rapporteringsbehov blir, jo viktigere er rapportytelsen. Hvis du forstår hvordan Oracle CRM On Demand Answers effektivt kompenserer og behandler data med hurtigbufring og under vanskelige forhold, vil du kunne utvikle rapporter med best mulig ytelse.

Dette emnet inneholder en beskrivelse av den innebygde hurtigbufningsmekanismen som muliggjør kort responstid samt den forventede ytelsen under den nattlige oppdateringen og ved bruk av emneområder for rapportering i stedet for analytiske emneområder. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapportytelse, se [Optimalisere ytelsen](#) (på side 1052).

Om hurtigbufring

Når rapporter og spørringer kjøres fra analytiske emneområder, hurtigbufres spørringsresultatene. Spørringsbufferen i Oracle CRM On Demand Answers gjør det mulig å behandle senere spørringsforespørsler raskere, uten å måtte gå tilbake til databasen. Denne reduksjonen muliggjør en kortere spørringsresponstid. I tillegg til kortere spørringsresponstid bidrar denne funksjonen til å konservere nettverksressurser og eliminere dyr databasebehandling. Spørringene trenger ikke å være identiske for å dra nytte av denne spørringsbufingen. Selv et delsett av en tidligere kjørt spørring med en filterbetingelse eller den samme spørringen med færre kolonner kan bruke hurtigbufferen som er generert i en tidligere spørring.

Datasynligheten ivaretas fullt ut i forhold til spørringsbufring. Ettersom databasen oppdateres under den trinnvise oppdateringen, blir spørringsbufferen ryddet og fylt på nytt når et nytt sett med spørringer kjøres senere.

Spørringsbufring støttes bare for rapporter og spørringer fra analytiske emneområder. Sanntidsrapporter og -spørringer er ikke aktivert for spørringsbufring. Både sanntidsrapporter/-spørringer og historiske rapporter/spørringer bruker en Web-tjenerbuffer. Web-tjenerbufferen er ikke den samme som spørringsbufferen som støttes i Oracle CRM On Demand Answers. Web-tjenerbufferen for sanntidsspørringer og historiske spørringer eksisterer i minst 10 minutter etter at den er opprettet eller brukt, men den ryddes etter 60 minutter. Noen spørringer kan bli ryddet etter kortere tid enn 60 minutter, avhengig av antall forespørsler som kjøres.

Analytiske (historiske) rapporter kontra rapporteringsrapporter (sanntidsrapporter)

Spørringer som kjøres fra analytiske (historiske) emneområder, er forholdsmessig raskere enn spørringer som kjøres fra emneområder for rapportering (i sanntid). De analytiske emneområdene bruker et spesialisert datalager som er utviklet og optimalisert utelukkende for analyse og rapportering, mens sanntidsemneområdene bruker databasen som er optimalisert for å støtte transaksjonsaktivitetene når et lite postvolum leses, skrives og oppdateres ekstremt raskt. Når sanntidsemneområder brukes, må spørringene derfor konkurrere om databaseressurser som også må dekke behovene for transaksjonsoppdateringer i . Så når emneområder i sanntid brukes, må spørringer konkurrere om databaseressurser som også må håndtere behovene til transaksjonsoppdateringer av Oracle CRM On Demand, noe som påvirker ytelsen til både Oracle CRM On Demand og sanntidsspørringer. På grunn av behovet for å støtte rapportering av mest mulig oppdaterte data, er ikke sanntidsemneområdene aktivert for spørringsbufring, noe som ytterligere reduserer spørringsytelsesproblemer, også for identiske spørringer.

Bruk bare sanntidsemneområder når det er viktig å få de aller mest oppdaterte dataene, eller når de historiske emneområdene ikke oppfyller rapporteringsbehovene.

Rapportytelse under den nattlige oppdateringen

Spørringsytelsen for sanntidsrapporter påvirkes i noen grad under den nattlige oppdateringsprosessen, ettersom dataene som hentes for å besvare forespørselen, også leses av den nattlige oppdateringsprosessen for å fylle datalageret som danner grunnlaget for de historiske emneområdene. Spørringsytelsen for historiske rapporter påvirkes imidlertid ikke under den nattlige oppdateringsprosessen, ettersom det tas et stillbilde av datalageret når den nattlige oppdateringen starter, og brukerne dirigeres til denne replikerte kopien. Når den nattlige oppdateringen er fullført, omdirigeres brukerne automatisk til det oppdaterte datalageret. Brukerne merker ikke noe til denne funksjonaliteten.

Optimalisere ytelsen

Hver gang du åpner en rapport eller analyse, hentes dataene fra databasen, behandles på rapporteringstjeneren og vises på siden. Jo mer sammensatt analysen er, jo lengre tid kan det ta å sende en spørring til databasen for å hente og presentere dataene. Dette emnet inneholder retningslinjer som hjelper deg å opprette rapporter som vises så raskt som mulig.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Les gjennom de forhåndsdefinerte rapportene i Oracle CRM On Demand. Disse rapportene dekker kanskje de fleste rapporteringsbehovene dine.
- Ta opplæringskurs.
- Samle rapporteringsbehovene dine, og få dem godkjent av andelseierne.
- Kontroller innstillingene i nettleseren for å sikre at nettleserklanten er riktig konfigurert for ytelse.
- Lær om rapportytelse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om rapportytelse](#) (på side 1051).

Om emneområder

Du kan bruke de to emneområdetypene, avhengig av rapporterings- og forretningsbehovene.

Emneområdene for analyse bør brukes når det er mulig for å bygge rapporter. Disse emneområdene er bygd med et spesielt konstruert datalager som er finjustert for bedre spørringsytelse. Datalageret som brukes til emneområder for analyse, oppdateres hver dag. Rapporter som bygges ved hjelp av disse emneområdene, vises raskere enn emneområder for rapportering, selv for store og sammensatte spørringer.

Emneområdene for rapportering er bygd med den samme databasen som der alle andre brukertransaksjoner i applikasjonen forekommer, og de konkurrerer dermed om de samme ressursene som applikasjonen er avhengig av, når data skal hentes for rapporter.

Retningslinjer for bruk av et emneområde for rapportering

Følg disse retningslinjene hvis du bruker et emneområde for rapportering:

- Når det er mulig, bruker du felt fra adressekartene (utvidet).
- Når det er mulig, minimerer du bruken av følgende:
 - Egendefinerte plukklisterfelt.
 - Felt fra hvilken som helst mappe av typen Eid av bruker. Bruk i stedet feltet Eier.
 - Felt fra mappen Primær kontaktperson i mappen Firma.
 - CAST-funksjoner for dato- eller dato/klokkeslett-felt.
 - Feltene Overordnet firma, Sist endret av, Opprettet av og Leder.
 - Felt fra mapper av datotypen, for eksempel Opprettelsesdato og Lukningsdato.

Selv om disse kartene gir en enkel måte å gruppere datoattributtet til uke, måned, kvartal eller år på, vil bruk av dem også gjøre spørringen mer sammensatt, og det vil ha innvirkning på rapportytelsen. Bruk i stedet dato- eller dato/klokkeslett-felt fra mappen Primær posttype, når det er mulig. Åpne for eksempel emneområdet Salgsmulighet og velg feltet Lukningsdato i mappen Salgsmuligheter i stedet for et felt fra mappen Lukningsdato.

Retningslinjer for forbedret ytelse

Følg disse retningslinjene for å forbedre ytelsen:

Bygg rapporter trinnvis

Gjør følgende:

- Start i det små, og test rapporten mens du bygger den. Begynn med noen få felt, og test dem før du legger til flere kolonner.
- Test filtrene for å finne ut hvilken rekkefølge som er best å bruke.
Ulike rekkefølger kan øke eller redusere ytelsen, men dette finner du bare ut av gjennom prøving og feiling.

Minimer bruk av posttyper som krysser felt eller kolonner

Følg disse retningslinjene:

- **Kolonner.** Når du velger kolonner fra flere posttyper for analysen, gjør du dataspørringen mer sammensatt. Dette kan påvirke hastigheten ved visning av resultater. Du må derfor tenke over dette når du tar med felt som krysser posttyper, i en rapport.
- **Kolonnevelgere.** Hold alle kolonnevelgere innenfor samme posttype. Når det er mulig, unngår du å bruke en kolonnevelger som krysser over til en annen posttype.
- **Ledetekster.** Prøv å få alle ledetekster til å referere til felt i samme posttypemappe.

Bruk indekserte felt

Gjør følgende:

- Bruk indekserte felt til å filtrere data i sanntidsrapporter.
Indekserte felt er optimalisert, slik at rapportresultatene vises raskere.
- Planlegg fremover når du konfigurerer data, slik at du sikrer at de riktige dataene er lagret i de indekserte feltene.
Hvis du følger denne fremgangsmåten, kan du bygge rapporter som bruker de indekserte feltene, og bygge dem inn på de beste stedene. Oracle CRM On Demand har også et begrenset antall indekserte egendefinerte felt. Antallet varierer etter feltype og posttype.

Begrens organisasjonshierarkiet til fem nivåer

Jo høyere en bruker er i organisasjonshierarkiet, jo flere data returneres, og jo saktere kjører rapporten. Begrens derfor hierarkiet til maksimalt fem nivåer.

Bruk filtre

Bruk av filtre begrenser datamengden som returneres når du åpner en analyse. Filtring kan øke hastigheten på kjøring av rapporten.

- Bruk filtre som første trinn i bygging av en rapport. Hvis selskapet har mange data, må du ikke kjøre den første forhåndsvisningen av en rapport før du har brukt filtre.
- Filtrer kjørepостtypen som en prioritet. Når du bruker et emneområde for aktiviteter, filtrerer du for eksempel Aktiviteter.

- Velg de mest restriktive filtrene først, og reduser deretter restriksjonene etter behov ved å prøve deg frem.

Du bør imidlertid tenke over disse retningslinjene når du legger til filtre:

- Hvis et filter refererer til en kolonne med en underliggende CASE-formel, kan dette filteret ha negativ innvirkning på rapporteringsytelsen, avhengig av formelen og hvilken relatert behandling som er nødvendig. Når du filtrerer et felt i en CASE-setning eller en annen formel, prøver du deg frem for å finne ut hvordan filtreringen har innvirkning på rapporteringsytelsen.
- Still deg selv disse spørsmålene før du bruker en CASE-formel:
 - Kan denne klassifiseringen utføres i Oracle CRM On Demand ved hjelp av funksjonen Arbeidsflyt?
 - Vises klassifiseringskoden i andre rapporter? I så fall kan du vurdere å opprette en ny kolonne og bygge en arbeidsflyt for å fylle den.
- En rapport som filtrerer et egendefinert datofelt, kan kjøre raskere enn en lignende rapport som filtrerer et egendefinert dato/klokkeslett-felt, ettersom alle dato/klokkeslett-felt involverer omregning av tidssoner, og dette har innvirkning på rapporteringsytelsen. Når det er mulig, bør du derfor filtrere egendefinerte datofelt i stedet for egendefinerte dato/klokkeslett-felt.
- Unngå å bruke et OR-ledd på ulike posttyper eller kolonner (for eksempel der `SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'`). Prøv i stedet følgende:
 - Fjern OR-leddet, og utfør videre klassifisering i pivottabellen.
 - Del rapporten inn i flere mindre rapporter, og slå sammen resultatene ved hjelp av den kombinerte analysen.

Følg retningslinjene for å definere ledetekster

Du kan definere ledetekster for rapporten i trinn 3 på siden Bygg og vis analyse i Oracle CRM On Demand. Med disse ledetekstene kan brukere som åpner den ferdige rapporten, foreta valg for å begrense dataene i rapporten. Ved kjøring av en rapport som bruker ledetekster, påvirkes brukerens opplevelse av behandlingstiden for ledetekster og behandlingstiden for rapporten.

Gjør følgende hvis du legger til ledetekster i rapporten:

- Minimer antallet ledetekster som brukes i en rapport.
- Unngå å bruke bilder med høy oppløsning i biledetekster. Det anbefales at du ikke bruker et bilde i en rapport som overskrider 100 punkter per tomme (ppt). Bruk bilder med 50 ppt eller lavere for best ytelse.
- Når du definerer ledetekster, velger du Ingen eller Alle verdier på menyen Hvilke verdier skal vises for brukeren for raskest ytelse. Unngå å bruke valget Filtrer begrensede verdier. Dette valget begrenser ledetekstvalgene som vises i rapporten. Restriksjonen er basert på andre filtre og ledetekster som brukes på rapporten. Hvis en rapport inneholder store mengder data, kan dette valget redusere rapporteringsytelsen.

Når du skal velge Ingen, Alle verdier eller Filtrer begrensede verdier, anbefales det at du opprettholder balansen mellom nivået på rapporteringsytelsen du vil ha, og den optimale presentasjonen av valgbare verdier for brukerne.

Angi neddrillingskoblinger i detaljrapporter

Gjør følgende i stedet for å opprette en rapport som presenterer en lang liste med datatabeller og diagrammer:

- Utform en første rapport som viser sammendragsopplysningene eller trendene, og la brukeren drille ned i detaljene.
- Bygg rapporter for mer detaljerte opplysninger ved hjelp av data fra den første rapporten. Angi deretter neddrillingskoblinger i sammendragsrapporten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kobler rapporter til tabeller.

Slik kobler du rapporter til tabeller

- 1 Klikk på ikonet **Formater kolonne** for å åpne dialogboksen **Kolonneeegenskaper**.
- 2 Klikk på fanen **Kolonneformat**.
- 3 Velg **Naviger** i rullegardinlisten **Verdisamhandlingstype**.
- 4 Se etter en detaljert rapport du vil drille ned på, i feltet **Naviger til en annen analyse**, og klikk deretter på **OK**.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kobler rapporter til diagrammer.

Slik kobler du rapporter til diagrammer

- 1 Klikk på ikonet **Flere diagramvalg** på siden **Rediger diagram** (under feltet for rapporttittel for analyse, til venstre på siden).
- 2 Klikk på fanen **Samhandling**.
- 3 Velg **naviger**, og se etter en detaljert rapport du vil drille ned på fra diagrammet.

Begrense antallet settoperasjoner

Du kan bruke avanserte funksjoner til å kombinere spørringer. Deretter kan du utføre settoperasjoner, for eksempel sammenslåinger, kryssinger og andre sammenføyningshandlinger på spørringene for å bygge en endelig rapport. Jo flere spørringsresultater som kombineres, jo lengre behandlingstid trengs for å kjøre den endelige rapporten. Den raskeste behandlingen får du ved å begrense antallet settoperasjoner til maksimalt tre.

Klargjøre HTML-kode og beretninger

Gjør følgende når du bruker HTML i forbindelse med SQL:

- Kontroller at HTML-koden er tydelig og nøyaktig, og at den ikke inneholder unødvendige koder eller overflødige opplysninger.
- Kontroller at beretningene er tydelige og nøyaktige, og at de ikke inneholder unødvendige instruksjoner.

Nøyaktige beretninger gjør den angitte formateringen mer effektiv og reduserer ytelsesproblemer.

Fjerne kolonner i pivottabeller

Du kan bruke pivottabeller til å vise rapporten i flere visninger uten å skrive flere rapporter, men de kan også ha innvirkning på ytelsen. Når det er mulig, fjerner du kolonner som ikke brukes i selve pivottabellen, fra rapportkriteriene (i trinn 1, Definer kriterier).

Bruke pivoterte resultater i diagram

Når det er mulig, bruker du valget Pivoterte resultater for diagram for hver pivottabell som må ha et diagram, i stedet for å opprette en separat diagramvisning. Flere diagrammer i en rapport kan gi behov for mer behandling, ettersom Oracle CRM On Demand må opprette diagrammene individuelt i stedet for samtidig med pivottabellen.

Kontrollere at rapporter kan skaleres

Rapporter kjøres kanskje bra i en test før alle produksjonsdataene er importert. Når produksjonsdataene er importert, kan det økte datavolumet ha negativ innvirkning på rapporteringsytelsen. Hvis du holder på å implementere Oracle CRM On Demand, bør du ta deg tid til å teste og finjustere rapporter flere ganger etter at alle produksjonsdataene er importert.

Bruk optimalisert kode og UTC-felt i filtre

Mange emneområder for rapportering inneholder spesialfelt i dimensjonene som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Optimaliserte og ikke-optimaliserte felt gir de samme resultatene i rapporter, men bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke det ikke-optimaliserte feltet. Hvis du bruker disse feltene i filterbetingelser, kan du redusere antall tabellsammenslåinger og unngå tidsstempelkonverteringer som er basert på selskapets tidssone.

Merknad: Disse optimaliserte feltene støtter språkoversettelser for alle støttede språk, men endring av posttypenavn støttes ikke.

Hvis du vil fastslå om det finnes optimaliserte filtreringsfelt for et bestemt emneområde for rapportering, se etter overskriften *Optimaliserte filtreringsfelt* i hjelpesystemet for det aktuelle emneområdet.

15 Instrumentpaneler

På hjemmesiden for instrumentpaneler vises en liste over instrumentpanelene som er tilgjengelige for deg. Instrumentpaneler kan vise lagrede forespørsler, bilder, diagrammer, tabeller, tekst fra Oracle CRM On Demand Answers og koblinger til Web-områder og dokumenter. Et *instrumentpanel* består av en eller flere sider, som vises som faner øverst i instrumentpanelet.

Oracle CRM On Demand inneholder forhåndsdefinerte instrumentpaneler. I tillegg kan brukere som har rettigheten Håndter instrumentpaneler i rollen, opprette interaktive instrumentpaneler som gir egendefinerte visninger av bedriftsmessige og eksterne opplysninger. Hvis rollen din har denne rettigheten, kan du bruke instrumentpanelredigering i Oracle CRM On Demand Answers til å legge til innhold i et interaktivt instrumentpanel ved å dra og slippe innholdet fra en utvalgsrute til oppsettsiden for instrumentpanelet. Oppsettsiden består av kolonner for å justere innholdet, og hver kolonne har områder med innhold. Et instrumentpanels utseende, for eksempel bakgrunnsfarger og tekststørrelse, kontrolleres av stiler. Du kan også endre instrumentpanelets utseende i dialogboksen Kosmetisk formatering.

MERKNAD: Du kan ikke endre de forhåndsdefinerte instrumentpanelene i Oracle CRM On Demand.

Interaktive instrumentpaneler kan ha tre typer innhold:

- Instrumentpanelobjekter
- Innhold som er lagret i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen
- Visninger av mapper i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen

Begrensninger som gjelder når du oppretter eller viser instrumentpaneler

Legg merke til følgende begrensninger når du oppretter eller viser interaktive instrumentpaneler:

- En bruker som oppretter eller redigerer et interaktivt instrumentpanel, kan legge til rapporter i instrumentpanelet han eller hun har tilgang til.

Rapportene lagres i mapper. Tilgang til disse mappene bestemmes av brukerroller. Med rettigheten Håndter instrumentpaneler kan brukerne opprette og redigere interaktive instrumentpaneler. Rettigheten Håndter egendefinerte rapporter er ikke inkludert i denne rettigheten. Rettigheten Håndter egendefinerte rapporter gir full tilgang til alle rapportundermapper og rapporter i den delte mappen for hele selskapet. For flere opplysninger om visning av mapper, se emnene [Rapporter](#) (på side 735) og [Konfigurere visning av delte rapportmapper for brukere](#) (se "Sette opp brukersynlighet til delte rapportmapper" på side 762).

- Rapportene som legges til i de interaktive instrumentpanelene, er kanskje ikke synlige for alle brukerne i selskapet. Tilgang til rapporter avhenger av brukerrollen.

Hvis en brukers rolle ikke tillater brukeren å vise en bestemt rapport i et instrumentpanel, vises en feilmelding i instrumentpanelet.

- Hvis en rapport slettes etter at den er blitt lagt til i et instrumentpanel, vises et utropstegn (!) ved siden av rapportnavnet i instrumentpanelredigeringen for en bruker som redigerer instrumentpanelet. Hvis en bruker viser instrumentpanelet, vises en feilmelding.
- Periodene i rapportene kan være basert på selskapets regnskapskalender, som kan være forskjellig fra en standardkalender. Selskapets regnskapsår kan for eksempel begynne 1. juni i hvert kalenderår. Hvis selskapet nylig har endret regnskapskalenderen i Oracle CRM On Demand, bør du være forsiktig når du vurderer historiske analyser hvis de strekker seg over flere år. Hvis dataene i rapportene er basert på den forrige regnskapskalenderen, kan de ikke justeres etter dataene som bruker en ny regnskapskalender.

Tabellen nedenfor beskriver begrepene i instrumentpanelredigeringen i Oracle CRM On Demand Answers.

Termin	Definisjon
Kolonner	Kolonner brukes til å justere innholdet i et instrumentpanel. Innholdet plasseres i områder i kolonnene. Du kan opprette så mange kolonner du vil på en instrumentpanelside. Hver nye instrumentpanelside inneholder automatisk én tom kolonne med ett tomt område. Kolonnene som brukes i instrumentpaneler, er ikke de samme som kolonnene som brukes i rapporter.
Instrumentpanelobjekt er	Instrumentpanelobjekter er elementer som bare brukes i et instrumentpanel. Eksempler på instrumentpanelobjekter er områder med innhold og navigeringskoblinger.
Mapper	Mapper er organisasjonsanordninger med innhold som er lagret i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen, for eksempel forespørsler som er opprettet med Oracle CRM On Demand Answers. En mappe ligner på en UNIX-katalog eller en Microsoft Windows-mappe.
Sider	Kolonnene og områdene med innholdet i et instrumentpanel finner du på sider. Hvert instrumentpanel har minst én side. I instrumentpanelredigering identifiseres sider av faner øverst i instrumentpanelet. Flere sider brukes til å organisere innholdet. Du kan for eksempel ha følgende sider: <ul style="list-style-type: none">■ En side til å lagre resultater fra Oracle CRM On Demand Answers, som du refererer til hver dag■ En side som inneholder koblinger til Web-områdene til leverandørene dine■ En side som kobler deg til bedriftsintranettet
Resultater	Resultater, som også kalles rapporter, er utdataene som returneres fra Oracle CRM On Demand-tjeneren. Resultatene samsvarer med forespørselskriteriene som er angitt ved hjelp av Oracle CRM On Demand Answers. Standardformatet for å vise resultater i et instrumentpanel er i en tabell. Resultater kan også vises i andre formater, for eksempel diagrammer. Du kan undersøke og analysere resultater, lagre dem, skrive dem ut eller laste dem ned til et regneark.
Områder	Områder vises i kolonner i oppsettet av instrumentpanelet. Her finner du innholdet du drar og slipper fra utvalgsruten, og du bruker dem til å organisere innholdet i en kolonne.

Termin	Definisjon
Stiler	Stiler kontrollerer hvordan instrumentpaneler og resultater formateres for visning, for eksempel fargen på tekst og koblinger, skrift og skriftstørrelse, kantlinjer i tabeller, farger og attributter i diagrammer og så videre. Stiler organiseres i mapper som inneholder overlappende stilark (CSS-filtyper), bilder og diagrammaler. Du kan overstyre enkelte elementer i stilarkene, for eksempel tabellkantlinjer og tekststørrelse, når du formaterer resultater i Oracle CRM On Demand Answers.
Presentasjonskatalog	Innhold som opprettes ved hjelp av Oracle CRM On Demand Answers, lagres i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen. Innholdstypene som lagres i presentasjonskatalogen, inkluderer: <ul style="list-style-type: none"> ■ Forespørsler som er opprettet med Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtre som er brukt på resultater ■ Opplysninger om instrumentpaneler

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Håndtere instrumentpaneler](#) (på side 1061)
- [Rapporter](#) (på side 735)

Håndtere instrumentpaneler

Hvis rollen din har rettigheten Håndter instrumentpaneler, kan du bruke redigeringsprogrammet for instrumentpanel i Oracle CRM On Demand Answers til å opprette og redigere interaktive instrumentpaneler. Utfør følgende oppgaver for å håndtere instrumentpaneler:

- [Opprette interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1062)
- [Legge til sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1063)
- [Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1064)
- [Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter](#) (på side 1075)
- [Slette instrumentpanelobjekter](#) (på side 1076)
- [Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1077)
- [Endre PDF-valg og utskriftvalg i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1076)
- [Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1079)
- [Endre navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel](#) (på side 1082)
- [Vise instrumentpaneler](#) (på side 1083)
- [Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1083)

- [Om emneområder i rapporter](#) (på side 776)
- [Bruksnotater om emneområder](#) (på side 1084)

Opprette interaktive instrumentpaneler

Dette emnet beskriver hvordan du oppretter et nytt interaktivt instrumentpanel.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik oppretter du et interaktivt instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Instrumentpanel.
- 2 Klikk på koblingen Håndter instrumentpaneler på siden Instrumentpanel.
- 3 Klikk på Nytt instrumentpanel på siden Håndter instrumentpaneler.
- 4 Skriv inn navnet på og beskrivelsen av instrumentpanelet på siden Rediger instrumentpanel, og klikk deretter på Lagre.
Siden Håndter instrumentpaneler vises på nytt.
- 5 Klikk på koblingen Utforming for instrumentpanelet du har opprettet, på siden Håndter instrumentpaneler.

Instrumentpanelredigeringen i Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindu, uavhengig av de andre Oracle CRM On Demand-sidene. Navnet på det nye instrumentpanelet vises øverst på siden.

MERKNAD: Nylig opprettede instrumentpaneler inneholder én tom side. I instrumentpaneler som bare inneholder én side, vises ikke sidenavnet som en fane øverst i instrumentpanelet. Sidenavn i vises øverst i et instrumentpanel bare når instrumentpanelet inneholder flere sider.

MERKNAD: Maksimalt antall instrumentpaneler som kan vises på rullegardinmenyen Instrumentpaneler, er 199. Hvis du oppretter flere instrumentpaneler, får du ikke tilgang til dem via rullegardinmenyen Instrumentpaneler.

Når du har opprettet instrumentpanelet, kan du legge til innhold. For opplysninger om hvordan du håndterer innhold i instrumentpanelet, kontrollerer instrumentpanelets utseende og legger til sider i instrumentpaneler, se følgende emner:

- [Legge til sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1063)
- [Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1064)
- [Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1077)
- [Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1079)

Navigere til instrumentpanelredigering

I instrumentpanelredigering i Oracle CRM On Demand Answers kan du legge til innhold i interaktive instrumentpaneler. Du kan også kontrollere utseendet til instrumentpaneler, gi dem nytt navn og slette objekter fra dem.

MERKNAD: Du kan ikke endre de forhåndsdefinerte instrumentpanelene i Oracle CRM On Demand.

Dette emnet beskriver hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering for å arbeide med eksisterende interaktive instrumentpaneler. Hvis du vil opprette et nytt instrumentpanel, se [Opprette interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1062).

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik navigerer du til instrumentpanelredigering

- 1 Klikk på fanen Instrumentpanel.
- 2 Klikk på koblingen Håndter instrumentpaneler på siden Instrumentpanel.
- 3 Velg Utforming på menyen på postnivå for instrumentpanelet du vil redigere, på siden Håndter instrumentpaneler.

Instrumentpanelredigeringen i Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindu, uavhengig av de andre Oracle CRM On Demand-sidene.

Prosedyren nedenfor forklarer hvordan du velger instrumentpanelsiden du vil arbeide med.

Slik velger du en instrumentpanelside

MERKNAD: Hvis du allerede arbeider på en instrumentpanelside, lagres alle endringer du har gjort på siden du arbeider på, når du utfører denne handlingen.

- Velg siden du vil redigere, fra rullegardinlisten Side ved siden av navnet på instrumentpanelet på siden for instrumentpanelredigering.

Legge til sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan legge til sider i et interaktivt instrumentpanel.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik legger du til en side i et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).

- 2 Klikk på ikonet Legg til instrumentpanelside i nærheten av toppen av siden i instrumentpanelredigeringen.



- 3 Skriv inn et navn på og en beskrivelse av instrumentpanelsiden.
- 4 Klikk på OK.

Den nye siden vises i instrumentpanelet.

MERKNAD: Hvis det bare er én side i instrumentpanelet, vises ikke sidenavnet på en fane. Fane vises bare når det er flere enn én side, slik at du kan klikke på fanene for å flytte deg fra side til side.

Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler

Emnene nedenfor beskriver hvordan du legger til og viser innhold på sider i interaktive instrumentpaneler.

MERKNAD: Når du skal opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din ha rettigheten Håndter instrumentpaneler.

- [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063)
- [Legge til sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1063)
- [Kontrollere utseendet til sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1065)
- [Få innhold til å vises under betingelser på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1067)
- [Legge til navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1067)
- [Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1068)
- [Legge til visninger av mapper i presentasjonskatalogen på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1071)
- [Legge til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1071)
- [Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1072)
- [Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1073)
- [Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1074)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om interaktive instrumentpaneler i følgende emner:

1064 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 20

- [Opprette interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1062)
- [Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter](#) (på side 1075)
- [Slette instrumentpanelobjekter](#) (på side 1076)
- [Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1077)
- [Endre PDF-valg og utskriftvalg i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1076)
- [Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1079)
- [Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1083)

Kontrollere utseendet til sider i interaktive instrumentpaneler

Dette emnet forklarer hvordan du kontrollerer utseendet på instrumentpanelsidene ved hjelp av instrumentpanelredigeringen. For flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigeringen, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Arbeide med kolonner på sider i interaktive instrumentpaneler

Kolonner brukes til å justere innholdet i et instrumentpanel. Innholdet plasseres i områder i kolonnene. Du kan legge til eller fjerne kolonner, angi bredden i piksler eller som en prosent av instrumentpanelsiden og bryte kolonner.

Når du har flere kolonner på en instrumentpanelside, kan du bryte kolonnene for å ordne dem på siden. (Dra og slipp-funksjonen endrer ikke posisjonen for kolonnene.) Hvis du for eksempel har to kolonner side ved side og bryter kolonnen til høyre, flyttes den under den første kolonnen, og begge kolonnene strekker seg over bredden de opprinnelig dekket da de var side ved side. Hvis du har tre kolonner side ved side og bryter kolonnen i midten, flyttes de to ytre kolonnene under den første kolonnen, og den første kolonnen strekker seg over bredden som opprinnelig ble dekket av de to første kolonnene.

Slik legger du til en ny kolonne

- Klikk på ikonet Legg til kolonne i nærheten av toppen av siden i instrumentpanelredigeringen.



Kolonnen legges til på instrumentpanelsiden.

Slik angir du bredden på en kolonne

- 1 Klikk på Egenskaper, og velg Kolonneegenskaper.

- 2 Klikk på koblingen Flere formateringsvalg i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Angi kolonnebredden under Flere formateringsvalg:
 - Hvis du vil angi bredden i piksler, angir du antallet piksler, for eksempel 200.
 - Hvis du vil angi bredden som en prosentdel av instrumentpanelsiden, bruker du prosenttegnet (%), for eksempel 20 %.
- 4 Klikk på OK.

Slik bryter du en kolonne

- Klikk på Egenskaper, velg Sett inn kolonneskift og velg ønsket type bryting.
Hvis du bryter kolonnen på nytt, tilbakestilles kolonneoppsettet til det forrige oppsettet.

Legge til områder på sider i interaktive instrumentpaneler

Områder brukes i kolonner til å plassere innholdet i et instrumentpanel. Områder justeres vertikalt som standard. Du kan dra så mange områder du vil til en kolonne.

Hvis du drar og slipper innhold i en kolonne uten først å legge til et område for innholdet, opprettes et område automatisk.

Hvis du drar et område fra en kolonne og inn i en annen kolonne, blir innholdet i dette området også tatt med.

Slik legger du til et område i en kolonne

- Gå til utvalgsruten, og dra og slipp et områdeobjekt fra området Instrumentpanelobjekter i kolonnen.
Kolonnen utheves når du er i riktig posisjon i kolonnen til å slippe området.

Få områder til å vises horisontalt på sider i interaktive instrumentpaneler

Områder justeres vertikalt som standard.

Slik får du områder til å vises horisontalt

- Klikk på Egenskaper for området, og velg Ordne horisontalt.

Lagre endringer på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan lagre endringene når som helst.

Slik lagrer du endringer på en side i et interaktivt instrumentpanel

Utfør en av følgende handlinger:

- Klikk på Lagre.
- Gå ut av siden du arbeider med i instrumentpanelredigeringen.

Endringene lagres hvis du legger til eller redigerer en annen side, endrer egenskapene for instrumentpanelet eller endrer en ledetekst, et filter eller en forespørsel.

Få innhold til å vises under betingelser på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan få et helt område i et instrumentpanel og innholdet i området til å vises betinget basert på de returnerte resultatene for en bestemt Oracle CRM On Demand Answers-forespørsel. Du kan bruke denne funksjonaliteten til å veilede brukere når de viser instrumentpanelene. For flere opplysninger om å veilede brukere på denne måten, se [Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1083).

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik får du innhold til å vises betinget på en side i et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Klikk på Egenskaper for området med innholdet på siden i instrumentpanelredigeringen, og velg deretter Veiledet navigering.
- 3 Angi valgene i dialogboksen Egenskaper for veiledet navigering, og bla gjennom presentasjonskatalogen for å velge forespørselen.
- 4 Klikk på OK.

Legge til navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler

Navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler kan være statiske eller betingede. Statiske koblinger vises alltid. Betingede koblinger vises bare hvis resultatene overholder visse kriterier. Du kan bruke denne funksjonaliteten til å veilede brukere mens de viser instrumentpanelene. For flere opplysninger om navigering med veiledning, se [Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1083).

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik legger du til en navigeringskobling med veiledning på en side i et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Dra og slipp et objekt for en navigeringskobling med veiledning fra utvalgsruten på siden i instrumentpanelredigeringen til et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Klikk på knappen Egenskaper for koblingen.
- 4 Gjør følgende i egenskapsdialogboksen for navigeringskobling med veiledning:
 - Hvis du vil gjøre koblingen betinget, angir du Ja for valget Referansekildeforespørsel og angir deretter kildeforespørselen.
 - Angi koblingsegenskapene.**MERKNAD:** Oppgi hele banen for URL-adresser.
- 5 Klikk på OK.

Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan legge til tekstkoblinger og bildekoblinger i et instrumentpanel og angi hva som skal skje når en bruker klikker på koblingene. Du kan for eksempel dirigere brukere til et annet Web-område eller instrumentpanel, åpne dokumenter, starte applikasjoner eller utføre en hvilken som helst annen handling som støttes i nettleseren. Du kan også legge til bare et bilde eller tekst, uten koblinger.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik legger du til en tekstkobling eller en bildekobling på en side i et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Dra og slipp et koblings- eller bildeobjekt fra utvalgsruten på siden i instrumentpanelredigeringen til et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Klikk på knappen Egenskaper for objektet.
Dialogboksen Koblingsegenskaper eller Bildeegenskaper vises.
- 4 Angi valgene:
 - For en tekstkobling skriver du inn teksten i feltet Bildetekst.

- For en bildekobling angir du plasseringen for og navnet på bildet i feltet Bilde.

Angi plasseringen som en URL-adresse. Nedenfor vises et par eksempler:

`http://imageserver/MittBilde.gif`

`/DashboardFiles/bilde.gif`

Hvis bildet ikke finnes på den lokale tjeneren, må `http://` tas med i URL-adressen. Hvis bildet skal brukes i et delt miljø, må det finnes på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere.

Hvis du vil ha en bildetekst for bildet, skriver du inn bildeteksten i feltet Bildetekst og bruker rullegardinlisten Oppsett til å velge hvor bildeteksten skal vises i forhold til bildet.

5 Angi hva som skal skje når brukeren klikker på teksten eller bildet:

- Hvis du vil angi at en forespørsel eller et instrumentpanel skal vises når brukeren klikker på koblingen eller bildet, angir du målet som Forespørsel eller Instrumentpanel. Klikk deretter på Bla gjennom for å velge forespørselen eller instrumentpanelet.
- Hvis du vil angi en annen handling, for eksempel åpning av et Web-område, et dokument eller et program, angir du målet som en URL-adresse og skriver inn hele banen i feltet som følger etter målvalgene. Velg om målet skal vises i brukerens eksisterende nettleservindu eller i et nytt vindu, i målområdet.

En kobling er definert som en hvilken som helst URL-adresse (Uniform Resource Locator) som nettleseren kan tolke. URL-adresser kan peke mot Web-områder, dokumenter, bilder, FTP-områder, nyhetsgrupper og så videre. Nedenfor vises eksempler på gyldige URL-adresser, alt etter hvilken nettleser du bruker:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Se tabellen nedenfor for flere opplysninger om typene internt eller eksternt innhold du kan koble til.

MERKNAD: Selskapsadministratoren kan opprette en virtuell katalog kalt `\Instrumentpanelfiler` på presentasjonstjeneren for delte dokumenter og tilordne den virtuelle katalogen til en delt nettverkskatalog med samme navn. Med denne virtuelle katalogen kan brukere med riktige tillatelser publisere filer i denne mappen og henvise til disse filene senere via de relative URL-navnene i stedet for de fullt kvalifiserte navnene på delte ressurser i nettverket, for eksempel `\Instrumentpanelfiler\Årsrapport.doc` i stedet for `\\SharedServer\CommonShare\Instrumentpanelfiler\Årsrapport.doc`.

TIPS: Legg merke til opplysningene nedenfor når du velger om målet skal vises i brukerens eksisterende nettleservindu eller i et nytt vindu. For hver handling, bortsett fra å sende post og kjøre et program, kan du styre hvordan koblingen skal vises. Velg det gjeldende vinduet der du vil at handlingen skal skje, i visningsruten i instrumentpanelet. Instrumentpanelet blir værende aktivt, men i bakgrunnen. Velg et nytt vindu når du vil at handlingen skal skje i et nytt nettleservindu.

MERKNAD: Hvis du bare vil legge til tekst eller et bilde, uten koblinger, lar du feltet som følger etter målvalgene, være tomt.

6 Klikk på OK.

Tabellen nedenfor viser koblingsvalg for å legge til en tekstkobling eller en bildekobling ved hjelp av instrumentpanelredigeringen.

Koblingsvalg	Kommentarer
Web-område eller dokument	<p>Du må finne URL-adressen for området eller dokumentet. Du kan kopiere måladressen fra adresse- eller plasseringsboksen i nettleseren og deretter lime den inn.</p> <p>For et Web-område kan du utelate delen <code>http://</code> i URL-adressen hvis adressen er på Web-tjeneren din, for eksempel intranettområdet ditt.</p> <p>Hvis URL-adressen er på organisasjonens Web-tjener, kan du angi den relative adressen for filen. For eksempel:</p> <p style="text-align: center;"><code>\Instrumentpanelfiler\Logo.gif</code></p>
Lokalt eller delt dokument	<p>Hvis dokumentet skal brukes i et delt miljø, må det være på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Eksempler på dokumenttyper du kan åpne, er regneark med nylige salgsrapporter, en lysbildepresentasjon som lanserer et nytt produkt, et Microsoft Word-dokument som inneholder selskapets årsrapport, en grafikkfil som inneholder et kart fra flyplassen til bedriftens hovedkontor, og så videre.</p> <p>Hvis dokumentet bare skal brukes av deg, kan følgende være et eksempel på et mål:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\mindatamaskin\rapporter\rapport.doc</code></p> <p>For et delt dokument må du oppgi UNC-navnet, for eksempel:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\rapporter\rapport.doc</code></p>
Sende e-post til en angitt bruker	<p>Du må vite mailto-URL-adressen, for eksempel:</p> <p style="text-align: center;"><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Når brukeren velger denne koblingen, startes e-postapplikasjonen med feltet Til utfyllt. (Nettleseren styrer startingen av e-postprogrammet.)</p>
Kjøre et program	<p>Hvis programmet skal brukes i et delt miljø, må det være på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Du kan bruke denne funksjonen til å laste ned og kjøre en applikasjon. (Operativsystemet styrer starten av applikasjonen.) Hvis du for eksempel ønsker å starte Microsoft Word bare til eget bruk, kan følgende være et eksempel på et mål:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>For et program med lisens for flere brukere på en delt stasjon, må du angi UNC-navnet for plasseringen, for eksempel:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Oppdatere nettleseren ved hjelp av JavaScript	<p>Nettleseren må støtte JavaScript for at du skal kunne bruke eksemplet nedenfor.</p> <p style="text-align: center;"><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>Velg Gjeldende vindu i målområdet.</p>

Legge til visninger av mapper i presentasjonskatalogen på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan legge til en visning av en mappe i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen og innholdet i mappen, for eksempel lagrede forespørsler, i et instrumentpanel. Hvis du for eksempel har en samling av lagrede forespørsler du kjører ofte, kan du åpne mappen i instrumentpanelet, navigere til en lagret forespørsel og klikke på den for å kjøre den.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik legger du til en visning av en mappe i presentasjonskatalogen på en side i et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Gå til utvalgsruten, og dra og slipp et mappeobjekt på et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Klikk på knappen Egenskaper for mappen.
Dialogboksen Mappeegenskaper vises.
- 4 Bla gjennom for å velge mappen, og klikk på OK.
- 5 Klikk på OK for å lagre egenskapene.

Legge til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan legge til innhold som du eller andre allerede har lagret i en delt mappe eller et instrumentpanel, for eksempel ledetekster og rapporter i instrumentpanelet. Når du skal finne innholdet, kan du bla gjennom og se etter mappen i presentasjonskatalogen der innholdet er lagret, eller etter instrumentpanelet der det vises.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik legger du til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Åpne utvalgsruten på siden i instrumentpanelredigeringen, og naviger til mappen eller instrumentpanelet med innholdet du vil legge til i instrumentpanelet, under Lagret innhold.
- 3 Finn innholdet du vil legge til, og dra og slipp det på et område på instrumentpanelsiden.
Dette trinnet legger til en snarvei til innholdet som var lagret i presentasjonskatalogen. Hvis innholdet endres, gjenspeiles endringen på instrumentpanelsiden.
For opplysninger om hvordan du redigerer egenskapene for ledetekster og rapporter i instrumentpaneler, se [Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1073).

Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan kontrollere hvordan resultater vises når en bruker driller ned i en rapport i et interaktivt instrumentpanel. Resultatene kan vises på en av følgende måter:

- De nye resultatene kan vises direkte i instrumentpanelet og erstatte den opprinnelige rapporten.
Dette er standard virkemåte. Området for den opprinnelige rapporten skaleres automatisk for å gi plass til de nye resultatene.
- Hele instrumentpanelet kan erstattes med de nye resultatene.

Denne virkemåten kontrolleres av valget for Drill på stedet i instrumentpanelredigeringen. Dette valget angis på områdenivå, noe som betyr at det gjelder for alle rapporter i området som det kan drilles i. Brukerne kan klikke på Tilbake i nettleseren for å gå tilbake til den opprinnelige rapporten eller instrumentpanelet.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik kontrollerer du hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Klikk på knappen Egenskaper for området på siden i instrumentpanelredigeringen, og angi et valg for Drill på stedet:

- Hvis du vil vise de nye resultatene direkte i instrumentpanelet, merker du av for Drill på stedet. Et merke vises ved siden av dette valget når det er valgt. Dette er standard virkemåte.
- Hvis du vil erstatte instrumentpanelet med de nye resultatene, fjerner du merket for Drill på stedet.

Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler

Du kan redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler som er lagt til fra presentasjonskatalogen.

MERKNAD: Når du redigerer egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler slik det er beskrevet her, lagres også alle andre endringer du gjør på siden du arbeider med.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik redigerer du egenskapene for en ledetekst i et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Klikk på knappen Egenskaper for ledeteksten i instrumentpanelet på siden i instrumentpanelredigeringen, og klikk på Endre.
Ledetekstsiden i instrumentpanelet vises.
- 3 Angi endringene i ledeteksten i instrumentpanelet.
- 4 Klikk på Lagre for å lagre ledeteksten i instrumentpanelet.

Slik redigerer du egenskapene for en rapport

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Klikk på knappen Egenskaper for rapporten på siden i instrumentpanelredigeringen.
- 3 Velg egenskapen du vil endre:
 - Visningsresultater
Hvis du velger Innebygd i område, utføres forespørselen automatisk, og resultatene vises direkte i instrumentpanelet. Dette er valgt som standard for rapporter.

Du kan også velge å vise forespørselen som en kobling som brukere må klikke på for å utføre forespørselen, og du kan angi om resultatene skal vises i instrumentpanelet eller i et separat vindu.

- Rapportkoblinger

Dette åpner dialogboksen Rapportkoblinger, der du kan velge koblingene du vil skal vises med rapporten på instrumentpanelsiden.

- Vis visning

Dette valget viser de tilgjengelige visningene av rapporten som er utformet i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan velge hvilken visning du vil vise.

- Endre forespørsel

Dette valget viser fanen Kriterier i Oracle CRM On Demand Answers, der du kan endre forespørselen som genererer rapporten.

Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler

I instrumentpanelredigeringen i Oracle CRM On Demand Answers gir en formateringsdialogboks tilgang til og kontroll over de visuelle attributtene for instrumentpaneler. Alt etter hvilket objekt du formaterer, vises forskjellige valg i dialogboksen, for eksempel skrift, celle- og kantlinjekontroller, bakgrunnsfarge og flere formateringsvalg, for eksempel celleutfylling. Formateringen virker inn på det visuelle utseendet til kolonnene og områdene i et instrumentpanel, for eksempel bakgrunnsfarge og kantlinjer.

Når valg for horisontal og vertikal justering vises, ligner de på valg for tekstjustering i tekstbehandlingsprogrammer. Vertikal justering har ingen innvirkning hvis ikke kolonnen strekker seg over flere rader i de andre kolonnene.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik bruker du formatering på et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).

- 2 Klikk på knappen Egenskaper for en kolonne eller et område på siden i instrumentpanelredigeringen, og velg Kolonneegenskaper eller Formater område.

- 3 Foreta valg for familie, størrelse, farge, stil (for eksempel fet) og eventuelle effekter du vil bruke (for eksempel understreking), for skrift under Skrift.

MERKNAD: Dette valget er ikke tilgjengelig for alle elementer.

- 4 Konfigurer justering og bakgrunnsfarge under Celle.

MERKNAD: Når det gjelder vannrett justering, er venstrejustering det vanligste for tekstdata. Når det gjelder numeriske data, er høyrejustering det vanligste.

Loddrett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.

- 5 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.

TIPS: Du kan velge eller oppheve valg av egendefinerte kantlinjer ved å klikke på øverste, nederste, venstre og høyre kantlinje i nærheten av rullegardinlisten Posisjon.

- 6 Klikk på Flere formateringsvalg, og angi verdier for bredden og høyden på innholdet i cellen samt mellomrom over, under, til venstre og til høyre for innholdet, for å formatere mellomrom i cellen.
Verdiene angis i piksler.
- 7 Foreta valg under Valg for egendefinert CSS-format hvis du vil overstyre format- og klasseelementene som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand Answers:

- a Klikk på innstillingene du vil bruke.

- b Angi stedet for klassen, formatet eller stilarket.

MERKNAD: De avanserte stilformateringsvalgene for format er for brukere som har erfaring fra arbeid med gjennomgrepstilark.

- 8 Klikk på OK.

Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter

Instrumentpanelobjekter i et interaktivt instrumentpanel som ikke allerede har et navn, tilordnes et standardnavn, for eksempel Område 1, Kobling 1 og så videre. Du kan gi nytt navn til instrumentpanelobjekter for å tilordne meningsfulle og beskrivende navn.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik gir du nytt navn til et instrumentpanelobjekt på en side i et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Klikk på knappen Gi nytt navn for instrumentpanelobjektet på siden i instrumentpanelredigeringen.
- 3 Skriv inn et nytt navn for instrumentpanelobjektet i dialogboksen Gi nytt navn.
- 4 Klikk på OK.

Slette instrumentpanelobjekter

Du kan slette instrumentpanelobjekter fra sider i interaktive instrumentpaneler. Hvis instrumentpanelobjektet du sletter, allerede er lagret i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen, slettes objektet bare fra instrumentpanelsiden. Det slettes ikke fra presentasjonskatalogen. (Legg merke til at brukere med riktige tillatelser kan redigere innholdet i presentasjonskatalogen ved å klikke på Håndter i fanen Katalog i utvalgsruten i Oracle CRM On Demand Answers.)

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik sletter du et instrumentpanelobjekt fra en side i et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Klikk på Slett for instrumentpanelobjektet på siden i instrumentpanelredigeringen.
MERKNAD: Når du sletter en kolonne, kan det hende at de andre kolonnene på siden skaleres automatisk for å beholde kolonnejusteringen.

Endre PDF-valg og utskriftsvalg i interaktive instrumentpaneler

Du kan angi sideinnstillingene og topptekst- og bunntekstinnhold for PDF-utdataene fra et interaktivt instrumentpanel. Instrumentpaneler og visninger trykkes i Adobe Acrobat PDF-format. Du må ha Adobe Reader 6.0 eller senere for å skrive ut ved hjelp av Adobe PDF.

Formatering av topp- og bunntekst vises i HTML- og PDF-utdata.

MERKNAD: Utskriftsvalgene du angir, brukes bare på PDF-utdataene. Hvis du skriver ut PDF-filen på en lokal skriver eller nettverksskriver, brukes utskriftsvalgene som er angitt i nettleseren, for eksempel valget for papirstørrelse.

Slik endrer du PDF- og utskriftsvalg

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Klikk på ikonet for egenskaper for PDF og utskriftskontroll nesten øverst i arbeidsområdet.



Dialogboksen PDF- og utskriftskontroll vises.

- 3 Velg sideinnstillinger.
- 4 Gjør følgende hvis du vil legge til en topp- eller bunntekst:
 - a Angi ønsket valg, og klikk på Rediger.
 - b Bruk valgene i dialogboksen til å bygge topp- eller bunnteksten.
Topp- og bunntekster kan inneholde opptil tre linjer hver.
 - c Klikk på knappen Formatering for å bruke kosmetisk formatering på et topp- eller bunntekstelement.
Hvis du vil ha flere opplysninger om kosmetisk formatering, se [Bruke formatering på interaktive instrumentpaneler](#) (se "[Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler](#)" på side 1074).
 - d Klikk på OK for å lagre topp- eller bunnteksten.
- 5 Klikk på OK når du er ferdig med å endre PDF- og utskriftsvalgene.

Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler

Du kan angi egenskapene for hele instrumentpanelet, for eksempel stilen som skal brukes, og du kan slette, endre rekkefølgen på og skjule sider. Når du endrer egenskapene for instrumentpanelet, lagres automatisk endringer du har gjort på siden du arbeider med.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik får du tilgang til siden Instrumentpanelegenskaper for et interaktivt instrumentpanel

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Klikk på ikonet Instrumentpanelegenskaper i nærheten av toppen av siden i instrumentpanelredigeringen.



Siden Instrumentpanelegenskaper vises.

Velge en stil for et interaktivt instrumentpanel

Stiler kontrollerer hvordan instrumentpaneler og resultater formateres for visning. Opprinnelig formateres resultater ved hjelp av en standardstil. I Oracle CRM On Demand finner du forhåndsdefinerte stiler du kan velge mellom.

Slik velger du en stil for et interaktivt instrumentpanel

- Velg stilen du vil bruke fra rullegardinlisten Stil, under Generelle egenskaper på siden Instrumentpanelegenskaper.

Legge til en beskrivelse for et interaktivt instrumentpanel

Beskrivelser lagres, men vises ikke i instrumentpanelene.

Slik legger du til en beskrivelse for et interaktivt instrumentpanel

- Skriv inn en beskrivelse for instrumentpanelet i boksen Beskrivelse på siden Instrumentpanelegenskaper.

Gi nytt navn til, slette, endre rekkefølgen på og skjule sider i interaktive instrumentpaneler

Dette emnet inneholder prosedyrer som beskriver hvordan du gir nytt navn til, sletter, endrer rekkefølgen på og skjuler sider i interaktive instrumentpaneler. Du finner sidene for instrumentpanelet i området Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper. Sidene er oppført i samme rekkefølge som fanene.

Når du endrer navn på et instrumentpanel, kan du beholde brukernes referanser til det gamle navnet. Denne handlingen oppretter en snarvei med det gamle navnet som peker mot instrumentpanelet som har fått nytt navn i presentasjonskatalogen.

Hvis du arbeider med en instrumentpanelside, kan du skjule den fra brukerne til endringene er fullført.

ADVARSEL: Du kan ikke angre handlingene som er beskrevet i prosedyrene nedenfor, ved å klikke på Avbryt.

Slik gir du nytt navn til en side i et interaktivt instrumentpanel

- Klikk på ikonet Gi nytt navn under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper for å åpne siden Gi nytt navn til element, og følg instruksjonene på denne siden.

Slik sletter du en side i et interaktivt instrumentpanel

- Klikk på ikonet Slett under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper, og bekreft slettingen når du blir bedt om det.

Slik endrer du rekkefølgen på en side i et interaktivt instrumentpanel

- Hvis du vil flytte en instrumentpanelside oppover i listen, klikker du på pil opp for siden under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper.
Fanen for siden flyttes til venstre i instrumentpanelet.
- Hvis du vil flytte en instrumentpanelside nedover i listen, klikker du på pil ned for siden under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper.
Fanen for siden flyttes til høyre i instrumentpanelet.

Slik skjuler du en side i et interaktivt instrumentpanel

- Merk av for Skjul side for siden under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper.
Siden holder seg synlig for alle brukere som for øyeblikket viser den.

MERKNAD: Du kan ikke endre tillatelsene på en instrumentpanelside. Ikonet Sikkerhet under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper er deaktivert.

Slik endrer du valutaen som vises på en side i et interaktivt instrumentpanel

- Velg valutamenyen, og velg en ny valuta for rapporten.
Hvis du vil bruke denne funksjonaliteten, må du inkludere den forhåndsbygde ledeteksten Aktive valutaer for selskap i instrumentpanelet. For flere opplysninger om hvordan du legger til forhåndsbygd innhold, for eksempel en ledetekst, i et instrumentpanel, se [Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1079). Når du har lagt til denne forhåndsbygde ledeteksten i instrumentpanelet, velger du valutamenyen og en ny valuta for rapporten. Alle valutafelt i instrumentpanelet oppdateres for å vise den valgte valutaen. Listen over valutaer er begrenset til valutaene som det er definert en vekslingskurs for.

Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler

En instrumentpanelledetekst filtrerer resultatene av de innebygde forespørslene og viser bare resultatene som oppfyller ledetekstkriteriene. En instrumentpanelledetekst kan filtrere alle forespørslene som er bygd inn i et instrumentpanel, eller bare forespørsler på bestemte instrumentpanelsider.

Du velger kolonnene og operatorene for instrumentpanelledeteksten, angir hvordan ledeteksten skal se ut på instrumentpanelet og hvordan brukerne kan velge verdiene. Valgene dine fastsetter innholdet i rapportene som er bygd inn på instrumentpanelet eller instrumentpanelsiden. I hver forespørsel du vil filtrere, må alle kolonner i instrumentpanelledeteksten finnes i projeksjonslisten eller i filteret, eller begge steder. Kolonnene i forespørselen må ha filtrene angitt, eller filterbetingelsen må være satt til Blir bedt om. Kolonner i ledeteksten som ikke er inkludert i forespørselen, vil ikke filtrere forespørselen.

Hvis du tar med flere kolonner i en instrumentpanelledetekst, kan du begrense brukernes alternativer for de etterfølgende valgene. Anta for eksempel at én kolonne filtrerer etter Region, mens den neste kolonnen filtrerer etter Distrikt. Hvis du merker av for Begrens for Distrikt, kan du begrense kolonnen Distrikt slik at den

bare viser distrikter som oppfyller brukerens valg for Region. Hvis brukeren velger region øst fra ledeteksten for Region, vil ledeteksten for Distrikt bare vise distriktene fra region øst.

MERKNAD: De begrensede kolonnene begrenses av alle de andre kolonnene i ledeteksten. Hvis ledeteksten for eksempel inneholder kolonner for År, Region og Distrikt, og det er merket av for Begrens for Distrikt, vil verdiene som vises for Distrikt, være begrenset av de angitte verdiene i Region og År.

Hvis du deklarerer en presentasjonsvariabel i en instrumentpanelledetekst, kan variabelen også bli referert til i ulike deler av en rapport. Den angitte verdien i instrumentpanelledeteksten kan deretter bli vist (ved hjelp av presentasjonsvariabelen) i forespørselsresultater som vises på instrumentpanelet.

Når du har opprettet en instrumentpanelledetekst, lagrer du den i en delt mappe. Når du har lagret en instrumentpanelledetekst, kan du legge den til på et instrumentpanel.

Før du begynner. Rollen din må inkludere rettigheten Håndter instrumentpaneler for at du skal kunne opprette og redigere ledetekster for interaktive instrumentpaneler.

Slik oppretter du en ledetekst for et interaktivt instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på koblingen Utform analyser.
Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindu.
- 3 Klikk på hvilket som helst emneområde i vinduet Oracle CRM On Demand Answers, og klikk deretter på ikonet Ny instrumentpanelledetekst øverst i området.
En liste over emneområder vises.
- 4 Velg emneområdet som inneholder kolonnen du vil bruke som filter, fra listen over emneområder.
Ledetekstsiden i instrumentpanelet vises.

MERKNAD: Hvis kolonnen også er inkludert i en ledetekst for kolonnefilter i en innebygd forespørsel, må verdien settes til et filter i dialogboksen Opprett/rediger filter for at instrumentpanelledeteksten skal filtrere den innebygde forespørselen. Hvis du setter verdien til Blir bedt om, blir ikke den gjeldende kolonnen forhåndsfiltrert. Alle kolonner i en instrumentpanelledetekst må komme fra samme emneområde, og alle kolonner i instrumentpanelledeteksten må være inkludert i de innebygde forespørslene du vil at instrumentpanelledeteksten skal filtrere.

- 5 Angi om instrumentpanelledeteksten gjelder hele instrumentpanelet eller en instrumentpanelside i rullegardinlisten Omfang på siden Instrumentpanelledetekst.
- 6 Hvis du vil velge en kolonne som skal brukes som et filter i instrumentpanelledeteksten, klikker du på kolonnenavnet i utvalgsruten.

Du kan legge til flere kolonner i en instrumentpanelledetekst. Hvis du vil fjerne en kolonne fra ledeteksten, klikker du på Slett for den aktuelle kolonnen.

MERKNAD: Antallet kolonner du tar med i en instrumentpanelledetekst, kan ha innvirkning på ytelsen. Kolonner som viser verdier i en rullegardinliste, krever for eksempel en forespørsel til Oracle CRM On Demand-tjeneren for å fylle ut listen. Det anbefales at du begrenser antallet kolonner til ni eller færre.

7 Foreta valg for følgende alternativer:

- a** Klikk på knappen Rediger formel for å vise dialogboksen Rediger kolonneformel, der du kan endre formelen for kolonnen.
 - b** Velg operatoren du vil bruke, fra rullegardinlisten Operator.
 - c** Velg kontrolltypen for å angi hvordan brukerne skal velge verdien for filteret.
Mulighetene er å velge verdien fra en kalender, en rullegardinliste eller en liste med flere verdier, eller å skrive den inn i en redigeringsboks.
 - d** Hvis du velger en rullegardinliste:
 - Angi hvilke verdier som skal vises i rullegardinlisten, i listen Vis. (Du kan vise alle verdier eller definere en SQL-setning for å begrense rullegardinlisten til bestemte verdier.)
 - Hvis du vil begrense valgene for en kolonne avhengig av valget brukeren gjør i forrige kolonne, merker du av for Begrens.
 - e** Velg verdien du vil at brukerne skal se først, i listen Standard.
Du kan vise rapportstandardene, alle valg eller en bestemt verdi. Hvis du velger en bestemt verdi, vises det et felt der du kan skrive inn verdien.
 - f** I listen Angi variabel kan du velge om du vil hente inn en variabel for instrumentpanelledeteksten ved hjelp av en presentasjonsvariabel.
Velg Ingen hvis du ikke vil deklare et variabelnavn for denne ledeteksten

Hvis du velger Presentasjonsvariabel for å deklare en variabel for denne ledeteksten, vises det et ekstra felt der du kan deklare variabelnavnet.

Hvis du for eksempel velger Presentasjon fra rullegardinlisten, kan du skrive inn minFavorittregion for å deklare dette som en presentasjonsvariabel. En variabel som deklarerer her, kan bli referert til i forespørsler når den vises på et instrumentpanel.
 - g** Skriv inn et navn som skal brukes som filteretikett, i boksen Etikett.
Hvis du lar boksen Etikett stå tom, brukes kolonneetiketten som filteretikett.
- 8** Klikk på oppover- og nedoverpilen hvis du vil endre rekkefølgen på kolonnene i ledeteksten.
Endring av kolonnerekkefølgen styrer rekkefølgen som valgene vises i for brukeren.
- 9** Hvis du vil at den valgte ledeteksten og alle andre ledetekster etter denne skal vises på en ny linje i filteret, klikker du i boksen i listen Gruppe.
- 10** Klikk på Forhåndsvisning (hvis tilgjengelig) hvis du vil forhåndsvisne hvordan ledeteksten vil se ut på instrumentpanelet.

Slik lagrer du en ledetekst for et interaktivt instrumentpanel

- 1** Klikk på Lagre når du er ferdig med å opprette instrumentpanelledeteksten.

- 2 I dialogboksen Velg mappe lagrer du instrumentpanelledeteksten i en delt mappe og gir instrumentpanelledeteksten et beskrivende navn.

Du kan også angi i navnet om instrumentpanelledeteksten er for et helt instrumentpanel eller en instrumentpanelside.

MERKNAD: Hvis du lagrer en instrumentpanelledetekst i en personlig mappe, kan du ikke legge til ledeteksten på et instrumentpanel før du har flyttet den til en delt mappe.

- 3 (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse i boksen Beskrivelse.

Slik redigerer du en ledetekst for et interaktivt instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på koblingen Utform analyser.
Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindu.
- 3 I vinduet Oracle CRM On Demand Answers klikker du på koblingen Åpne analyse og finner ledeteksten i mappen du lagret den i.
- 4 Klikk på instrumentpanelledeteksten for å redigere den.

Slik legger du til en ledetekst på et interaktivt instrumentpanel eller en instrumentpanelside

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1063).
- 2 Gå til mappen som inneholder instrumentpanelledeteksten du vil legge til, fra utvalgsruten på siden Instrumentpanelredigering, under Lagret innhold.
- 3 Dra og slipp instrumentpanelledeteksten i et område på instrumentpanelsiden.
Hvis omfanget for instrumentpanelledeteksten er satt til Instrumentpanel, har instrumentpanelledeteksten innvirkning på alle sidene på instrumentpanelet, men vises ikke på alle instrumentpanelsider. Hvis omfanget for instrumentpanelledeteksten er satt til Side, har instrumentpanelledeteksten bare innvirkning på sidene du legger den til på. Hvis omfanget for en instrumentpanelledetekst er satt til Instrumentpanel, vil verdien som er valgt for ledeteksten på instrumentpanelnivå, overstyre verdiene for instrumentpanelledetekstene på sidenivå.

Endre navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

Slik endrer du navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Instrumentpanel.
- 2 Klikk på koblingen Håndter instrumentpaneler på siden Instrumentpanel.
- 3 Klikk på redigeringskoblingen for instrumentpanelet du vil endre, på siden Håndter instrumentpaneler.
- 4 Endre navnet eller beskrivelsen etter behov på siden Rediger instrumentpanel, og klikk deretter på Lagre.

Vise instrumentpaneler

Oracle CRM On Demand gir forhåndsbygde instrumentpaneler, som grupperer rapporter i forretningsområder. I tillegg kan brukere som har en rolle med rettigheten Håndter instrumentpaneler, opprette interaktive instrumentpaneler.

Dette emnet beskriver hvordan du viser forhåndsbygde og interaktive instrumentpaneler.

MERKNAD: Hvis rollen din ikke tillater at du viser en bestemt rapport på et instrumentpanel, eller hvis en rapport ble slettet etter at den ble lagt til på instrumentpanelet, vises det en feilmelding på instrumentpanelet der rapporten skulle ha vært vist.

Slik viser du et instrumentpanel

- 1 Klikk på fanen Instrumentpanel.
- 2 Velg instrumentpanelet du vil vise, i rullegardinlisten Velg instrumentpanel.
- 3 Klikk på Vis.
Instrumentpanelet vises.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Håndtere instrumentpaneler](#) (på side 1061)

Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler

Veiledet navigering kan hjelpe brukerne med å forstå forretningsproblemer og bestemme hvilke handlinger som må utføres, ved å veilede i gjennomgangen av resultatene fra rapporter. Når veiledet navigering er basert på vanlige scenarioer og de beste fremgangsmåtene for bransjen eller organisasjonen, vil brukerne kunne se og analysere relaterte problemer ved å navigere til et relatert sett med resultater, et annet

instrumentpanel eller en URL-adresse. Veiledet navigering angis ved hjelp av instrumentpanelredigering i Oracle CRM On Demand Answers.

Det finnes tre typer veiledet navigering:

- Veiledet navigering med statiske koblinger. Når dette er angitt for en forespørsel, vil resultatene på instrumentpanelet alltid inneholde en kobling til en annen forespørsel, et instrumentpanel eller en URL-adresse. En rapport som viser trender i gap i kundetilfredsheten, kan for eksempel alltid vises med en kobling til en rapport som viser kundetilfredshet etter produktlinje.
- Veiledet navigering med betingede koblinger. Når dette er angitt for en forespørsel, vil en kobling til en annen forespørsel, et instrumentpanel eller en URL-adresse bare vises hvis resultatene oppfyller bestemte kriterier. Hvis for eksempel antallet åpne kritiske serviceforespørsler overskrider en bestemt grense, kan resultatsettet inneholde en kobling til en rapport som viser kundetilfredshet etter ansatt.
- Veiledet navigering med betingede områder. Hele instrumentpanelområder kan vises basert på resultatene som returneres for en bestemt forespørsel. Hvis resultatene for eksempel viser at salget har gått ned med 15 prosent eller mer den siste uken, kan det vises et instrumentpanelområde som inneholder koblinger til de tilknyttede rapportene og verktøyene.

Visningen av statiske koblinger har vanligvis ikke innvirkning på gjengivelsestiden for instrumentpanelet. Visningen av mange betingede koblinger eller områder kan ha innvirkning på gjengivelsestiden for instrumentpanelet. Hvis du vil ha opplysninger om instrumentpanelredigering, se [Legge til og vise innhold på interaktive instrumentpanelsider](#) (se "[Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler](#)" på side 1064).

Bruksnotater om emneområder

Dette emnet inneholder opplysninger om emneområder for dato og klokkeslett samt kvoteperioder.

Emneområder for dato og klokkeslett

Perioder i rapportene dine kan være basert på selskapets regnskapskalender, som kan være forskjellig fra en standardkalender. Selskapets regnskapsår kan for eksempel starte 1. juni i hvert kalenderår. Hvis selskapet nylig har endret metoden for regnskapskalenderår i Oracle CRM On Demand, må du lese nøye gjennom historiske analyser hvis de går over flere år. Data i rapporter som er basert på forrige metode for regnskapskalender, kan ikke justeres med data som bruker den nye metoden for regnskapskalender.

Kvoteperioder

Rapporter som inneholder kvoteopplysninger etter år, bruker avslutningsmånedens i året. Skjermbildet Kvote visere imidlertid året med den innledende måneden for kvoteperioden, noe som er forskjellig fra rapporter. Hvis kvoteperioden for eksempel går fra november 2009 til januar 2010, vil skjermbildet Kvote vise året som 2009, mens rapportene vil vise året som 2010.

Stikkordregister

A

- Abonnere på notater - 102
- Administrere deknings - 629
- Administrere krav - 624
- Administrere skader - 633
- Administrere økonomiplaner - 605
- Administrere økonomiprodukter - 611
- Adressefelt - 279
- Adresser - 266
- Aggregatfunksjoner - 1012
- Akkreditering - 465
- Akkrediteringsfelt - 471
- Akkrediteringsforespørselsfelt - 474
- Aktivere en produkttype for kjøretøy - 665
- Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse - 552
- Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler - 664
- Aktivere og deaktivere partnerfirmaer - 361
- Aktivitetsfelt - 156
- Analysere firmaresultat - 211
- Analysere forventede ordrer - 244
- Analysere kontaktpersoner - 226
- Analysere oppfølging av kundeemner - 184
- Angi forhåndsvisningsmodusen for post - 683
- Angi overordnede firmaer - 201
- Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter - 245
- Angi språkinnstillingen - 684
- Angi standard kalendervisning - 153
- Angi standard søkeposttype - 682
- Angi temaet - 683
- Angi underkonti for porteføljer - 588
- Annullere avtaleregistreringer - 388
- Annullere forespørsler om spesialpris - 416
- Annullere MDF-forespørsler - 402
- Annullere søknader - 377
- Arbeide med aktivitetslister - 136
- Arbeide med andre applikasjoner - 701
- Arbeide med appletter for RSS-mating - 36
- Arbeide med hjemmesiden for adresser - 268
- Arbeide med hjemmesiden for akkreditering - 465
- Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering - 381
- Arbeide med hjemmesiden for dekning - 628
- Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner - 484
- Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto - 600
- Arbeide med hjemmesiden for eksamen - 446
- Arbeide med hjemmesiden for finanskonto - 593
- Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver - 597
- Arbeide med hjemmesiden for firma - 193
- Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement - 567
- Arbeide med hjemmesiden for fordeling - 542
- Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris - 407
- Arbeide med hjemmesiden for forhandler - 655
- Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan - 288
- Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer - 635
- Arbeide med hjemmesiden for husholdning - 578
- Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise - 646
- Arbeide med hjemmesiden for involverte parter - 638
- Arbeide med hjemmesiden for kampanje - 161
- Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy - 661
- Arbeide med hjemmesiden for kommunikasjon - 333
- Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan - 303
- Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner - 215
- Arbeide med hjemmesiden for krav - 622
- Arbeide med hjemmesiden for kundeemner - 173
- Arbeide med hjemmesiden for kurs - 437
- Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode - 491
- Arbeide med hjemmesiden for løsning - 323
- Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler - 396
- Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse - 479
- Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler - 650
- Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan - 556
- Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement - 562
- Arbeide med hjemmesiden for midler - 425
- Arbeide med hjemmesiden for mål - 294
- Arbeide med hjemmesiden for ordrer - 571
- Arbeide med hjemmesiden for partnere - 358
- Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer - 365
- Arbeide med hjemmesiden for planfirma - 299
- Arbeide med hjemmesiden for polise - 642
- Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto - 585
- Arbeide med hjemmesiden for prognose - 253
- Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse - 550
- Arbeide med hjemmesiden for prøveparti - 546
- Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon - 508
- Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet - 234

Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan - 307
Arbeide med hjemmesiden for sertifisering - 456
Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel - 313
Arbeide med hjemmesiden for skade - 631
Arbeide med hjemmesiden for søknader - 372
Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan - 604
Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter - 609
Arbeide med hjemmesiden for økonomitransaksjoner - 614
Arbeide med kalendersidene - 131
Arbeide med listen over notater - 101
Arbeide med lister - 78
Arbeide med meldingssenteret - 35
Arbeide med poster - 37
Arbeide med vedlegg - 103
Arkivere kundeemner - 179
Avslutte Oracle CRM On Demand - 129
Avslutte perioden for avtaleregistreringer - 388
Avstemme en lagerperiode - 498
Avtaleregistreringer - 380
Avtaleregistreringsfelt - 393
Avvise avtaleregistreringer - 387
Avvise forespørsler om spesialpris - 414
Avvise krav for forespørsler om spesialpris - 417
Avvise krav for MDF-forespørsler - 404
Avvise kundeemner - 183
Avvise MDF-forespørsler - 401
Avvise søknader - 376

B

Be om akkreditering - 470
Be om en midlertidig lagertelling - 496
Be om sertifisering - 461
Begrense visning av aktivitetsposter - 139
Begrense visning av firmaposter - 201
Behandle forespørsler om midler - 429
Behandle krav - 433
Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring - 513
Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring - 512
Bekreft mottak av prøvelageret - 502
Beregne antall hittil for prøvelageret - 501
Beregne avtalestørrelse - 390
Bilindustri - 655
Bruke aktivitetsvurderingsskript - 155
Bruke avansert søk - 57
Bruke bokvelgeren - 64
Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler - 1074
Bruke funksjoner i analyser - 1010
Bruke Mail Merge for Word - 718
Bruke Offline Client - 702

Bruke optimaliserte filtreringsfelt - 924
Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office - 718
Bruke Reports and Analysis for Excel - 723
Bruke segmenteringsveiviseren - 727
Bruke serviceforespørselsskript - 317
Bruke skript for kvalifisering av kundeemner - 178
Bruke vurderingsskript - 111
Bruksnotater om emneområder - 1084
Bygge inn et skjermelement for enkel liste - 699
Bygge inn et skjermelement for favorittlister - 697
Bygge inn et skjermelement for meldingssenter - 698
Bygge inn et skjermelement for rapporter - 699

C

Case-uttrykk - 1047

D

Deaktivere kommunikasjonsverktøylinjen i en nettleserøkt - 341
Definere sikkerhetsspørsmålene - 687
Dekninger - 628
Dekningsfelt - 630
Dele adresser mellom poster av typen Firma, Kontaktperson, Forhandler og Partner - 272
Dele din kalender - 153
Dele poster (team) - 94
Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer - 248
Delstatslisenser for kontaktpersoner - 484
Detaljsider for samtale, talepost og e-post - 356

E

Eiendeler for finanskonto - 600
Eksamener - 446
Eksamensfelt - 452
Eksamensregistreringsfelt - 454
Eksempler på posttyper som er koblet til andre posttyper - 72
Eksportere poster i lister - 91
Eksportere segmenter - 732
Emneområde for aktivarapportering - 875
Emneområde for aktivitetsrapportering - 857
Emneområde for analyse av adresser til firmaer - 783
Emneområde for analyse av adresser til kontaktpersoner - 804
Emneområde for analyse av aktivahistorikk - 798
Emneområde for analyse av aktivitetshistorikk - 795
Emneområde for analyse av brukssporing - 841
Emneområde for analyse av firmahistorikk - 792
Emneområde for analyse av forhandlerhistorikk - 813
Emneområde for analyse av historikk for avtaleregistrering - 809
Emneområde for analyse av historikk for firmaer og beslektede firmaer - 789

- Emneområde for analyse av historikk for firmaer og konkurrenter - 784
- Emneområde for analyse av historikk for firmaer og partnere - 786
- Emneområde for analyse av historikk for firmateam - 795
- Emneområde for analyse av historikk for forventede ordrer - 831
- Emneområde for analyse av historikk for kampanjesvar - 803
- Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner - 805
- Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner for firmaer - 792
- Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninntekt - 807
- Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser - 806
- Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersonteam - 808
- Emneområde for analyse av historikk for MDF-forespørsler - 818
- Emneområde for analyse av historikk for MedEd-hendelser - 820
- Emneområde for analyse av historikk for produkt for spesialprising - 838
- Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for avtaleregistrering - 811
- Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for salgsmulighet - 828
- Emneområde for analyse av historikk for ringeaktivitet - 799
- Emneområde for analyse av historikk for salgsfase - 836
- Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter - 826
- Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og konkurrenter - 821
- Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og partnere - 824
- Emneområde for analyse av historikk for serviceforespørsler - 837
- Emneområde for analyse av husholdningshistorikk - 814
- Emneområde for analyse av kampanjehistorikk - 801
- Emneområde for analyse av kundeemnehistorikk - 816
- Emneområde for analyse av partnerhistorikk - 829
- Emneområde for analyse av porteføljehistorikk - 833
- Emneområde for analyse av produkthistorikk - 834
- Emneområde for firmarapportering - 847
- Emneområde for kampanjerapportering - 879
- Emneområde for kontaktpersonrapportering - 882
- Emneområde for kundeemnerapportering - 901
- Emneområde for partnerrapportering - 912
- Emneområde for prognoserapportering - 893
- Emneområde for rapportering av avanserte egendefinerte objekter - 859
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter - 891
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer - 883
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner - 885
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter - 887
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler - 889
- Emneområde for rapportering av firmaer og beslektede firmaer - 855
- Emneområde for rapportering av firmaer og konkurrenter - 850
- Emneområde for rapportering av firmaer og partnere - 852
- Emneområde for rapportering av forretningsplanlegging - 876
- Emneområde for rapportering av kontaktpersonforbindelser - 881
- Emneområde for rapportering for delte aktiviteter - 919
- Emneområde for rapportering for firmainntekter - 846
- Emneområde for rapportering for husholdninger - 898
- Emneområde for rapportering for kjøretøy - 920
- Emneområde for rapportering for Personalized Content Delivery - 914
- Emneområde for rapportering for produktinntekter for salgsmulighet - 910
- Emneområde for rapportering for salgsmuligheter - 903
- Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og konkurrenter - 905
- Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og partnere - 907
- Emneområde for rapportering for salgsmulighetsteam - 911
- Emneområde for rapportering for serviceforespørsler - 918
- Emneområde for rapportering for vurderinger - 871
- Endre den primære egendefinerte boken i en post - 96
- Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler - 1077
- Endre hjemmesideoppsettene - 692
- Endre navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel - 1082
- Endre oppsettet for detaljsiden - 691

Endre oppsettet for handlingslinjen - 692
Endre passordet - 686
Endre PDF-valg og utskriftsvalg i interaktive instrumentpaneler - 1076
Endre primær kontaktperson for et firma - 197
Endre prøven i en fordeling - 544
Endre prøven i en transaksjonsartikkel - 537
Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel - 538
Endre status for partnerprogrammedlemskap - 368
Endre utseendet til rapporter - 922
Eskalere serviceforespørsler - 318

F

Fastsette kontaktpersoner for kampanjer - 164
Felt for delstatslisens for kontaktperson - 487
Felt for eiendel for finanskonto - 602
Felt for finanskontoinnhaver - 599
Felt for forbindelser for meldingsplanelement - 569
Felt for forespørsel om spesialpris - 421
Felt for forhandler - 658
Felt for forsikringseiendommer - 637
Felt for innehaver av polise - 648
Felt for involverte parter - 640
Felt for kjøretøy - 669
Felt for kontaktperson for plan - 305
Felt for lagerperiode - 499
Felt for lagersporingsrapport - 505
Felt for MDF-forespørsler - 405
Felt for MedEd-hendelser - 482
Felt for meldingsplan - 560
Felt for meldingsplanelement - 565
Felt for midler - 434
Felt for produkt for spesialprising - 419
Felt for prøveansvarsfraskrivelse - 553
Felt for prøvelager - 503
Felt for salgsmulighet for plan - 309
Felt for transaksjonsartikkel - 538
Felt for økonomiplan - 606
Felt for økonomiprodukter - 612
Felt for økonomitransaksjoner - 615
Filtrere lister - 88
Finansforvaltning - 577
Finanskonti - 591
Finanskontofelt - 595
Finanskontoinnehavere - 597
Firmaer - 193
Firmafelt - 212
Fjerne adresser fra firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere - 278
Forberede samhandling med kunder - 335
Forbindelser for meldingsplanelement - 567
Fordelinger - 541
Fordelingsfelt - 545
Forespørsler om spesialpris - 407
Foreta oppringinger - 342

Forhandlere - 655
Forhåndsviser poster - 66
Forretningsplaner - 288
Forretningsplanfelt - 292
Forretningsplanlegging - 283
Forsikring - 617
Forsikringseiendommer - 635
Fremgangsmåten for å avstemme lageret - 502
Fullføre analysen - 1009
Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender - 1036
Få innhold til å vises under betingelser på sider i interaktive instrumentpaneler - 1067
Få tilgang til data- og integreringsverktøyene - 694
Få tilgang til salgsprosesstreneren - 239

G

Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter - 1075
Gi nytt navn til rapporter - 769
Gi påloggingstilgang til teknisk support - 690
Gjør dette først - 22
Gjøre akkrediteringer synlige for partnere - 470
Gjøre egendefinerte rapporter felles - 1008
Gjøre eksamener synlige for partnere - 450
Gjøre kurs synlige for partnere - 441
Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter - 391
Gjøre om firmaer til partnerfirmaer - 361
Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter - 179
Gjøre sertifiseringer synlige for partnere - 460
Godkjenne avtaleregistreringer - 385
Godkjenne forespørsler om spesialpris - 415
Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris - 417
Godkjenne krav for MDF-forespørsler - 404
Godkjenne MDF-forespørsler - 402
Godkjenne og publisere løsninger - 326
Godkjenne søknader - 376

H

Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet - 126
Husholdninger - 577
Husholdningsfelt - 582
Hvilke poster du kan bruke frakoblet - 703
Håndtere adresser - 269
Håndtere akkrediteringer - 467
Håndtere avtaleregistreringer - 383
Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner - 486
Håndtere eiendeler for finanskonto - 602
Håndtere eksamener - 448
Håndtere e-post - 345
Håndtere finanskonti - 594
Håndtere finanskontoinnhavere - 598
Håndtere firmaer - 195
Håndtere forbindelser for meldingsplanelement - 569
Håndtere fordelinger - 543

Håndtere forespørsler om spesialpris - 410
Håndtere forhandlere - 657
Håndtere forretningsplaner - 290
Håndtere forsikring - 617
Håndtere forsikringseiendommer - 636
Håndtere husholdninger - 580
Håndtere innehavere av polise - 648
Håndtere instrumentpaneler - 1061
Håndtere involverte parter - 639
Håndtere kalendere og aktiviteter - 133
Håndtere kampanjer - 163
Håndtere kjøretøy - 663
Håndtere kontaktpersoner - 217
Håndtere kontaktpersoner for plan - 304
Håndtere kundeemner - 176
Håndtere kurs - 439
Håndtere kvoten - 685
Håndtere kvoter - 260
Håndtere lagerperioder - 493
Håndtere lagersporingsrapporter - 505
Håndtere løsninger - 325
Håndtere markedsføring - 159
Håndtere MDF-forespørsler - 398
Håndtere MedEd-hendelser - 481
Håndtere meglerprofiler - 651
Håndtere meldingsplanelementer - 564
Håndtere meldingsplaner - 557
Håndtere midler - 427
Håndtere mål - 295
Håndtere Oracle Contact On Demand - 335
Håndtere ordrer - 572
Håndtere partnerfirmaer - 360
Håndtere partnerprogrammedlemskap - 367
Håndtere partnerprogrammer - 366
Håndtere planfirmaer - 301
Håndtere poliser - 643
Håndtere porteføljekonti - 587
Håndtere PRM og høyteknologi - 357
Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer - 418
Håndtere prognoser - 254
Håndtere prøveansvarsfraskrivelser - 552
Håndtere prøvelager - 500
Håndtere prøvepartier - 548
Håndtere prøver - 488
Håndtere prøvetransaksjoner - 510
Håndtere rapporter - 760
Håndtere salg - 189
Håndtere salgsmuligheter - 236
Håndtere salgsmuligheter for plan - 308
Håndtere sertifiseringer - 458
Håndtere service og kommunikasjon - 311
Håndtere serviceforespørsler - 315
Håndtere søknader - 374

Håndtere talepostmeldinger - 343
Håndtere teamprognoser - 261
Håndtere telefonsamtaler - 338
Håndtere telefonsenteret - 332
Håndtere tilbakeringer (Web og telefon) - 343
Håndtere transaksjonsartikler - 537
Håndtere økonomitransaksjoner - 615
I
Importere kontaktpersoner - 218
Importere søknader - 378
Innehavere av polise - 646
Installere Offline Client - 704
Instrumentpaneler - 1059
Involverte parter - 638
J
Justere svar på meldinger - 148
K
Kalender og aktiviteter - 131
Kalle tilbake MDF-forespørsler - 400
Kalle tilbake søknader - 377
Kampanjefelt - 166
Kampanjer - 160
Kjøre rapporter - 766
Kjøretøy - 661
Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger - 468
Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter - 390
Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer - 449
Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger - 449
Knytte filer og URL-adresser til poster - 106
Knytte filer til poster via vedleggsfelt - 110
Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer - 440
Knytte kurs til produkter, produktkategorier og løsninger - 439
Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs - 459
Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger - 458
Koble kontaktpersoner til flere firmaer - 222
Koble opplysninger om leverte prøver til besøksposter - 523
Koble opplysninger om prøveforespørsler til besøksposter - 527
Koble opplysninger om reklameartikkel til besøksposter - 525
Koble porteføljekonti - 200
Koble poster til en valgt post - 69
Koble poster til firmaer - 197
Koble poster til forretningsplaner - 291
Koble poster til mål - 297
Koble produktdetaljopplysninger til besøksposter - 522
Koble produkter til avtaleregistreringer - 389
Koble produkter til forespørsler om spesialpris - 411

Koble produkter til salgsmuligheter - 240
Koble programmer til forespørsler om spesialpris - 412
Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner - 953
Komme i gang - 21
Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter) - 771
Kommunikasjon - 329
Kommunikasjonsaktivitetsfelt (Oracle Contact On Demand) - 354
Konfigurere kolonneformler - 947
Konfigurere Offline Client - 705
Konfigurere rapportmapper - 761
Kontakte Oracle - 129
Kontaktpersoner - 215
Kontaktpersoner for plan - 303
Kontaktpersonfelt - 228
Kontrollere elektroniske signaturer - 530
Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler - 1072
Kontrollere utseendet til sider i interaktive instrumentpaneler - 1065
Konverteringsfunksjoner - 1044
Kopiere og flytte rapporter - 770
Kopiere poster - 65
Korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling - 518
Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost - 515
Korrigere prøvetransaksjoner - 514
Krav - 622
Kravfelt - 625
Kundeemnefelt - 184
Kundeemner - 168
Kundeemner (salgsaspekter) - 192
Kurs - 436
Kursfelt - 442
Kurspåmelding - 441
Kurspåmeldingsfelt - 445
Kvalifisere kundeemner - 177

L
Lagerperiode - 490
Lagersporingsrapport - 504
Lagre besøksdetaljopplysninger som en mal - 529
Laste ned Mail Merge for Word-malen - 720
Laste ned malen Reports and Analysis for Excel - 724
Laste ned poster til Offline Client - 707
Laste ned rapporter - 768
Laste ned segmenteringsveiviseren - 729
Laste poster fra Offline Client - 710
Laste segmenter - 732

Legge til bildeledetekster - 1006
Legge til bøker i en lagerperiode - 495
Legge til bøker i en løsning - 327
Legge til bøker i en meldingsplan - 558
Legge til DEA-opplysninger i kontaktpersonadresser - 274
Legge til delegerte brukere - 689
Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner - 227
Legge til deltakere for midler - 428
Legge til deltakere i besøk - 520
Legge til egendefinerte felt i rapporter - 926
Legge til egendefinerte kalendervisninger - 154
Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes - 711
Legge til filtre i kolonner - 927
Legge til forbindelser for meldingsplanelement - 565
Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring - 992
Legge til fortellende tekst i resultater - 996
Legge til handlingskoblinger til resultater - 948
Legge til henvisninger - 225
Legge til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler - 1071
Legge til kodingstekst i resultater - 989
Legge til kolonnefilterledetekster - 1004
Legge til kolonner i rapporter - 926
Legge til kreditbeløp i midler - 429
Legge til løsninger i serviceforespørsler - 317
Legge til meldingsplanelementer - 559
Legge til navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler - 1067
Legge til notater - 99
Legge til og oppdatere poster i Offline Client - 709
Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler - 1064
Legge til prøvelager i en lagerperiode - 494
Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode - 494
Legge til sider i interaktive instrumentpaneler - 1063
Legge til tabeller i resultater - 958
Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på sider i interaktive instrumentpaneler - 1068
Legge til titler i resultater - 956
Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon - 517
Legge til visninger av mapper i presentasjonskatalogen på sider i interaktive instrumentpaneler - 1071
Leverer prøver under et salgsbesøk - 518
Listeside for kommunikasjonsaktiviteter (Oracle Contact On Demand) - 352
Logge på som ny bruker - 23
Lukke en lagerperiode - 497
Lukke kampanjer - 165

Lukke løste serviceforespørsler - 318

Løpende aggregatfunksjoner - 1018

Løsninger - 321

Løsningsfelt - 327

M

Markedsføring - 159

Massebesøksplanlegging - 145

Matematiske funksjoner - 1030

MDF-forespørsler - 396

MedEd - 478

Meglerprofil - 649

Meglerprofilfelt - 652

Meldingsplanelementer - 562

Meldingsplaner - 556

Merke delte adresser som validerte - 273

Merke oppgaver som fullført - 140

Midler - 424

Min hjemmeside - 32

Mål - 294

Måle kampanjeeffektivitet - 166

Målfelt - 297

N

Naturvitenskap - 475

Naturvitenskapsprosesser - 475

Navigere til instrumentpanelredigering - 1063

O

Om administrasjon av Offline Client - 706

Om begrensninger i rapporter - 773

Om datatilgang, postdeling og posteierskap - 38

Om duplikater ved opprettelse av poster - 119

Om egendefinerte regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand Answers - 759

Om elektroniske signaturer - 529

Om emneområder i rapporter - 776

Om filterbetingelser - 47

Om filterverdier - 52

Om forbindelsen mellom prøvetransaksjoner og prøvelager - 532

Om forhåndsbygde rapporter - 754

Om grensesnittet - 24

Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster - 681

Om konfliktløsning med Offline Client - 710

Om løsningshåndtering - 321

Om låsing av poster - 66

Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren - 728

Om målsatt søk - 44

Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler - 1083

Om Oracle Contact On Demand - 329

Om profilinnstillinger for brukere - 680

Om rapportytelse - 1051

Om salgsmuligheter og prognoser - 232

Om salgsmulighetsteam - 249

Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand - 128

Om segmenteringsveiviseren - 728

Om skjermelementer for On Demand - 697

Om søk etter nøkkelord - 53

Om søk i plukklistor for flervalg - 53

Om vedlegg - 103

Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word - 719

Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel - 723

Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand - 127

Om å bruke adresser i rapporter - 952

Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel - 723

Operatorer - 1046

Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten - 471

Oppdatere aktiviteter - 135

Oppdatere avtaleregistreringer - 389

Oppdatere eierskap for kjøretøy - 667

Oppdatere eksamensregistreringsposten - 451

Oppdatere koblede poster fra hovedposter - 76

Oppdatere kurspåmeldingsposten - 442

Oppdatere personlige opplysninger - 674

Oppdatere postdetaljer - 67

Oppdatere postgrupper - 97

Oppdatere prognoser - 257

Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten - 461

Opprette aktiviteter - 135

Opprette avtaleregistreringer - 384

Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word - 721

Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet - 247

Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet - 245

Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode - 496

Opprette en ny lagerkorrigeringspost - 515

Opprette en ordreartikkel for produkter - 573

Opprette en prøveoverføring - 511

Opprette interaktive instrumentpaneler - 1062

Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler - 1079

Opprette Mail Merge for Word-maler - 720

Opprette nye delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter - 270

Opprette nye ikke-delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter - 276

Opprette og begrense lister - 83

Opprette partnerprogrammedlemskap - 367

Opprette partnerprogrammer - 367

Opprette poster - 40

Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer - 418
Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel - 725
Opprette segmenter - 729
Opprette søknader - 374
Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve - 516

Optimalisere ytelsen - 1052

Ordrefelt - 575

Ordrer - 570

Overføre eierskap til poster - 93

Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand - 29

Overvåke agenter - 351

Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver - 533

P

Partnere - 358

Partnerfelt - 362

Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi - 357

Partnerprogramfelt - 370

Partnerprogrammer - 364

Personalized Content Delivery - 554

Planfirmaer - 299

Planfirmafelt - 301

Plassere debetbeløp mot midler - 434

Polisefelt - 644

Poliser - 641

Porteføljekontofelt - 589

Porteføljer - 584

Produktfelt - 539

Profilere husholdninger - 581

Prognosefelt - 264

Prognoser - 252

Programmedlemskapsfelt - 369

Prosess for håndtering av firmaer - 190

Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter - 192

Prosess for håndtering av kampanjer - 159

Prosess for håndtering av kontaktpersoner - 191

Prosess for håndtering av kundeemner - 160

Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer - 192

Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere - 191

Prosess for håndtering av salgsmuligheter - 190

Prosess for å arbeide med en serviceforespørsel - 312

Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model - 620

Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner - 619

Prosess for å håndtere serviceforespørsler - 620

Prosess for å lukke en serviceforespørsel - 312

Prosess for å løse en serviceforespørsel - 312

Prosess for å opprette en serviceforespørsel - 311

Prosess for å planlegge salg og budsjettering - 619

Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav - 618

Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner - 618

Prosess for å utføre kanalplanlegging - 618

Prøveansvarsfraskrivelse - 550

Prøvelager - 500

Prøvepartier - 546

Prøvepartifelt - 549

Prøvetransaksjoner - 508

Prøvetransaksjonsfelt - 534

R

Rangere løsninger - 327

Rapporter - 735

Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler - 1073

Redigere kolonneegenskaper - 935

Redigeringsside for notat - 100

Registrere respons på kampanjer - 165

Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering - 469

Registrering for eksamener - 451

Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer - 468

Relatere eksamener til andre eksamener - 450

Relatere kurs til andre kurs - 440

Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer - 459

Returnere avtaleregistreringer - 386

Returnere forespørsler om spesialpris - 413

Returnere MDF-forespørsler - 400

S

Salg - 189

Salgsmuligheter - 232

Salgsmuligheter for plan - 306

Salgsmulighetsfelt - 250

Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter - 285

Scenario for håndtering av planer for ett firma - 284

Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner - 286

Scenario for håndtering av planer for mål og produkter - 287

Se gjennom påloggingsaktiviteten - 686

Se gjennom rapportdata - 764

Sende avtaleregistreringer på nytt - 387

Sende avtaleregistreringer til godkjenning - 385

Sende besøksdetaljøpplysninger for lagersporing - 529

Sende en ordre på produkter - 575

Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning - 412

Sende krav for forespørsler om spesialpris - 416

- Sende krav for MDF-forespørsler - 403
- Sende MDF-forespørsler til godkjenning - 399
- Sende notater til andre brukere - 102
- Sende prognoser - 259
- Sende søknader til godkjenning - 375
- Sertifisering - 455
- Sertifiseringsfelt - 462
- Sertifiseringsforespørselsfelt - 464
- Service og kommunikasjon - 311
- Serviceforespørselsfelt - 319
- Serviceforespørsler - 313
- Sette opp brukersynlighet til delte rapportmapper - 762
- Sette opp kalenderen - 693
- Side for vedleggsliste - 109
- Siden Detaljer om prognose - 262
- Siden Favorittlister - 90
- Siden Favorittposter - 77
- Siden Håndter lister - 89
- Siden Kalenderinnstillinger - 153
- Siden Notat (liste) - 101
- Siden Vis liste - 90
- Skadefelt - 633
- Skader - 631
- Skrive ut opplysninger som vises på sider - 124
- Skrive ut rapporter - 765
- Slette delte adresser - 278
- Slette instrumentpanelobjekter - 1076
- Slette og gjenopprette poster - 112
- Slette partnerfirmaer - 362
- Slette partnerprogrammedlemskap - 368
- Slette partnerprogrammer - 370
- Slette rapporter - 769
- Slette søknader - 377
- Slutføre kommunikasjonsaktiviteter - 347
- Slå sammen poster - 98
- Sortere og endre rekkefølgen på kolonner - 952
- Spore aktiva - 207
- Spore de beste besøkstidene - 226
- Spore forbindelser mellom firmaer - 202
- Spore forbindelser mellom firmaer og kontaktpersoner - 203
- Spore forbindelser mellom kontaktpersoner - 223
- Spore husholdningsmedlemmer - 581
- Spore inntekt basert på firmaer - 209
- Spore inntekt basert på kontaktpersoner - 224
- Spore inviterte deltakere for hendelser for medisinsk utdanning - 482
- Spore kontaktpersoninteresser - 225
- Spore nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti - 588
- Spore overordnede finanskonti - 595
- Spore overordnede krav - 624
- Spore overordnede poliser - 644
- Spore overordnede økonomiprodukter - 611
- Spore partnere og konkurrenter for firmaer - 206
- Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter - 238
- Spore salgsbesøk til kunder - 140
- Spore salgshistorikker for kjøretøy - 667
- Spore serviceforespørsler for kjøretøy - 666
- Spore servicehistorikker for kjøretøy - 668
- Spore økonomiopplysninger for kjøretøy - 669
- Standard søkefelt for søk etter nøkkelord - 54
- Strengfunksjoner - 1023
- Synlighet til poster i Analyse - 736
- Systemfunksjoner - 1045
- Systemkrav for Oracle CRM On Demand - 128
- Søke etter partnerfirmaer - 362
- Søke etter poster - 44
- Søke etter poster i oppslagsvinduer - 61
- Søke etter poster på handlingslinjen - 56
- Søke etter poster på listesider - 61
- Søknader - 372
- Søknadsfelt - 378
- T**
- Telle poster i lister - 91
- Tidfeste avtaler med andre - 150
- Tilbakekalle forespørsler om spesialpris - 413
- Tilbakekalle prognoser - 259
- Tildele prøver til sluttbrukere - 544
- Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer - 392
- Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner - 181
- Tillate brukere å endre kolonner i rapporter - 992
- Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger - 993
- Tilordne aktiviteter til en annen ansatt - 140
- Tilordne firmaer på nytt - 196
- Tilordne kundeemner på nytt - 176
- Tilordne salgsmuligheter på nytt - 237
- Tilordne serviceforespørsler - 316
- Tilpasse applikasjonen - 673
- Transaksjonsartikler - 537
- Trinn 1
 - Definere kriterier - 925
- Trinn 2
 - Opprette oppsett - 954
- Trinn 3
 - Definere ledetekster (valgfritt) - 1003
- Trinn 4
 - Se gjennom rapporter - 1008
- U**
- Uttrykke litteraler - 1011
- V**
- Varsle brukere om ingen data - 1002
- Vedleggsrelaterte elementer - 108

Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand - 129
Vise aktiviteter - 134
Vise andre personers kalendere - 151
Vise eksportforespørsler - 695
Vise eller skjule handlingslinjen - 31
Vise faner - 690
Vise filtre som brukes på resultater - 989
Vise gruppeoppgavelister - 155
Vise instrumentpaneler - 1083
Vise og redigere en prognose med en annen valuta - 258
Vise prognosehistorikk - 259
Vise resultater i diagrammer - 959
Vise resultater i pivottabeller - 973
Vise resultater i rulletekster - 999
Vise resultater i traktogrammer - 994
Vise resultater som målere ved hjelp av målervisning - 983
Vise samhandlingshistorikk - 351
Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand - 124
Vise sporinger for poster - 118
Vise sporingsfelt - 685
Vise utbetalingstransaksjoner - 516
Vise varsler - 34
Vurdere aktivitet for midler - 434
Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter - 559
Vurdere løsninger - 326
Vurdere prognoser - 255
Vurdere representantopplysningene - 688
Vurdere statistikk - 349
Vurdere søknader - 375
Ø
Økonomiplaner - 603
Økonomiprodukter - 607
Økonomitransaksjoner - 613
Øktvariabler - 1049