

Administrere 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

Administrere Oracle CRM On Demand 7

Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand	11
Bruke administratormaler under konfigurasjon	14
Om brukssporing i Oracle CRM On Demand	14
Selskapsadministrasjon	15
Selskapsprofil	16
Håndtering av regnskapskalender	38
Valutadefinisjon	41
Selskapssporing	45
Varselhåndtering	48
Administrasjon av servicetilmåling	50
Adresseadministrasjon	56
Applikasjonstilpasning	64
Siden Applikasjonstilpasning for posttype	65
Vise eksterne web-sider i faner	114
Om egendefinerte Web-appleter	116
Opprette egendefinerte Web-appleter	117
Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett	122
Opprette globale web-appleter	124
Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating	125
Laste klienttillegg	127
Tilpasse Min hjemmeside for selskapet	130

Opprette nye temaer	131
Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside	134
Endre navn på posttyper	135
Endre ikonet for en posttype	137
Legge til posttyper	137
Om felt, plukklister og målinger	140
Om vedleggskonfigurasjoner	140
Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter	144
Brukerstyring og tilgangskontroller	145
Brukerstyring	147
Egenadministrasjon for partner	169
Tilgangsprofilhåndtering	175
Administrasjon av roller	212
Bokhåndtering	223
Gruppehåndtering	266
Håndtering av salgsdistrikt	271
Forretningsprosesshåndtering	273
Prosessadministrasjon	274
Arbeidsflytkonfigurasjon	286
Arbeidsflytovervåker	328
Dataregler og tilknytning	334
Dataadministrasjonsverktøy	364
Import- og eksportverktøy	364
Siden Bunkeslettingskø	587
Siden Bunketilordne kø for bok	588
Om integreringshendelser	589
Opprette integreringshendelseskøer	590
Administrere innstillinger for integreringshendelser	591
Innholdshåndtering	593

Sette opp produktkategorier	594
Sette opp selskapsprodukter	594
Sette opp prislister for PRM	597
Administrere selskapets vedlegg	600
Sette opp vurderingsskript	601
Håndtering av naturvitenskap	608
Administrere smartbesøk	608
Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens	611
Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver	613
Expression Builder	614
Om Expression Builder	615
Bruke Expression Builder	615
Om uttrykk	618
Datatyper i Expression Builder	621
Operatorer i Expression Builder	624
Funksjoner i Expression Builder	628
Eksempler i Expression Builder	677

Stikkordregister 679

Administrere Oracle CRM On Demand

Bruk administratorsidene til å sette opp og tilpasse Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha mer informasjon om administrasjon av Oracle CRM On Demand, kan du se følgende deler:

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
Selskapsadministrasjon (på side 15)	Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 17) Verifisere lisensstatuser og aktive brukere (på side 27) Definere selskapets passordkontroller (på side 29) Tilbakestille alle passord (på side 36) Aktivere språk (på side 37) Egendefinere en regnskapskalender (på side 39) Håndtere valutaer (på side 42) Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere (på side 45) Begrense bruk til IP-adresser (på side 37) Vurdere selskapets ressursforbruk (på side 46) Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen (på side 46) Publisere varsler over hele selskapet (på side 49) Vise bruk av servicetilmåling for selskapet (på side 52) Vise historisk bruk av servicetilmåling (på side 53) Angi varsler for servicetilmålinger (på side 53) Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse (på side 54) Konvertere udelte adresser til delte adresser (på side 56) Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres (på side 59) Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres (på side 60) Angi adresstype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse (på side 61) Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser (på side 62)
Applikasjonstilpasning (på side 64)	Oppgaver for posttypeoppsett Opprette og redigere felt (på side 78) Administrere innstillingen Kopiering aktivert (på side 82)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
	<p>Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering (på side 82)</p> <p>Sette opp web-koblinger (på side 83)</p> <p>Endre navn på felt (på side 86)</p> <p>Bruke indekserte egendefinerte felt (på side 87)</p> <p>Tilbakestille innstillinger til standardverdier (på side 90)</p> <p>Endre plukklisterverdier (på side 90)</p> <p>Tilpasse relaterte elementoppsett (på side 92)</p> <p>Tilpasse statiske sideoppsett (på side 93)</p> <p>Endre navn på feltdeltitler (på side 96)</p> <p>Opprette Web-appleter (på side 97)</p> <p>Definere overlappende plukklister (på side 99)</p> <p>Behandle søkeoppsett (på side 100)</p> <p>Behandle listetilgang og listerekkefølge (på side 103)</p> <p>Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter (på side 104)</p> <p>Opprette oppsett for hjemmeside for poster (på side 106)</p> <p>Tilpasse sporing (på side 107)</p> <p>Angi dynamiske sideoppsett (på side 111)</p> <p>Oppgaver for applikasjonsoppsett</p> <p>Vise eksterne web-sider i faner (på side 114)</p> <p>Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett (på side 122)</p> <p>Opprette globale web-appleter (på side 124)</p> <p>Laste klienttillegg (på side 127)</p> <p>Tilpasse Min hjemmeside for selskapet (på side 130)</p> <p>Opprette nye temaer (på side 131)</p> <p>Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside (på side 134)</p> <p>Endre navn på posttyper (på side 135)</p> <p>Endre ikonet for en posttype (på side 137)</p> <p>Legge til posttyper (på side 137)</p>

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
Brukerstyring og tilgangskontroller (på side 145)	<p>Definere brukere (på side 148)</p> <p>Definere salgskvoter for brukere (på side 161)</p> <p>Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker (på side 161)</p> <p>Endre en brukers bruker-ID (på side 162)</p> <p>Tilbakestille en brukers passord (på side 163)</p> <p>Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker (på side 163)</p> <p>Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere (på side 164)</p> <p>Håndtere delegerte brukere (administrator) (på side 166)</p> <p>Opprette lagerperioder for brukere (på side 168)</p> <p>Deaktivere brukere (på side 169)</p> <p>Sette opp brukere (partnere) (på side 171)</p> <p>Endre en brukers bruker-ID (partnere) (på side 173)</p> <p>Tilbakestille en brukers passord (partnere) (på side 174)</p> <p>Deaktivere brukere (partnere) (på side 174)</p> <p>Prosesen med å sette opp tilgangsprofiler (på side 208)</p> <p>Legge til roller (på side 217)</p> <p>Sette opp grupper (på side 269)</p> <p>Sette opp salgsdistrikter (se "Konfigurere salgsdistrikter" på side 271)</p> <p>Prosesen med å sette opp bøker (på side 245)</p> <p>Verifisere bokoppsett for administratorrollen (på side 246)</p> <p>Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 250)</p> <p>Konfigurere modi for posteierskap (på side 251)</p> <p>Opprette bøker og bokhierarkier (på side 252)</p> <p>Knytte brukere til bøker (på side 254)</p> <p>Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 257)</p> <p>Aktivere bøker for selskapet (på side 258)</p> <p>Aktivere bøker for brukere og brukerroller (på side 258)</p> <p>Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster (på side 261)</p> <p>Tilordne poster til bøker (på side 262)</p>

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
Forretningsprosesshåndtering (på side 273)	Opprette prosesser (på side 280) Legge til overgangsstatuser i prosesser (på side 281) Begrense prosesser (på side 283) Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser (på side 284) Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper (på side 284) Opprette arbeidsflytregler (på side 299) Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok (på side 304) Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave (på side 309) Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse (på side 306) Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post (på side 314) Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier (på side 318) Opprette arbeidsflythandlinger: Vent (på side 320) Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger (på side 323) Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler (på side 324) Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger (på side 325) Slette arbeidsflytregler og handlinger (på side 326) Vise arbeidsflytforekomster (på side 329) Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker (på side 331) Sette opp tilknytningsregler (på side 338) Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne (på side 345) Opprette oppsett for konvertering av kundeemne (på side 346) Opprette prognosedefinisjonen (på side 348) Oppdatere prognosedefinisjonen (på side 354) Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere (på side 356) Tilpasse selskapets bransjeliste (på side 363)
Dataadministrasjonsverktøy (på side 364)	Klargjøre for dataimport (på side 412) Knytte sammen poster under import (på side 404) Importere data (på side 557) Vurdere importresultater (på side 562) Eksportere data (på side 564)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
	<p>Vurdere eksportresultater (på side 565)</p> <p>Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand (på side 572)</p> <p>Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand (på side 567)</p> <p>Opprette integreringshendelseskøer (på side 590)</p> <p>Administrere innstillinger for integreringshendelser (på side 591)</p> <p>Administrere personlige uttreksdefinisjoner (se "Håndtere personlige uttreksdefinisjoner" på side 573)</p>
Innholdshåndtering (på side 593)	<p>Sette opp produktkategorier (på side 594)</p> <p>Sette opp selskapsprodukter (på side 594)</p> <p>Sette opp prislister for PRM (på side 597)</p> <p>Administrere selskapets vedlegg (på side 600)</p> <p>Sette opp vurderingsskript (på side 601)</p> <p>Sette opp rapportmapper</p>
Integrering av Web-tjenester (på side 567)	<p>Laste ned WSDL-filer og skjemafiler (på side 568)</p> <p>Vurdere utnyttelse av Web-tjenester (på side 570)</p>
Håndtering av naturvitenskap (på side 608)	<p>Administrere smartbesøk (på side 608)</p> <p>Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan få utdelt prøver uten gyldig delstatslisens (se "Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens" på side 611)</p> <p>Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver (på side 613)</p>

I tillegg kan administratorer vanligvis gjøre følgende:

- Opprette egendefinerte rapporter til eget bruk eller for distribusjon i hele selskapet. For instruksjoner, se [Rapporter](#).
- Opprette filtrerte lister for distribusjon i hele selskapet. For instruksjoner, se [Arbeide med lister](#).

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker Oracle On Demand Expression Builder, se [Expression Builder](#) (på side 614).

Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand

På administratorsidene i Oracle CRM On Demand kan du administrere distribusjonen av Oracle CRM On Demand til brukerne dine og oppsettet av datakravene. På administratorsidene kan du tilpasse utseendet av

Oracle CRM On Demand til dine spesifikke forretningsbehov. Bruk følgende retningslinjer til å administrere distribusjonen av Oracle CRM On Demand:

1 Vurder alle tilgjengelige ressurser.

Før du setter opp en ny distribusjon av *Oracle CRM On Demand*, bør du vurdere følgende ressurser:

- Les gjennom *forhåndsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand*. Denne veiledningen er tilgjengelig for alle selskapsadministratorer og inneholder opplysninger om hvordan du aktiverer funksjonalitet i Oracle CRM On Demand. For flere opplysninger om hvordan du får tilgang til *forhåndsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand*, klikk på koblingen [Opplæring og support i Oracle CRM On Demand](#).
- Vurder tilleggsverktøyene, malene, sjekklisterne, Web-seminarene og veiledningene ved å klikke på koblingen [Opplæring og support i Oracle CRM On Demand](#).
- Meld deg på kurset om det essensielle ved administrasjon hos Oracle University.

2 Evaluer forretningsprosessene og rollene brukere innehar i organisasjonen.

Se gjennom *utrullingsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand* i My Oracle Support. Last ned og bruk malen for oppsett av egendefinerte felt for å planlegge distribusjonen ordentlig fra begynnelsen. Malen for oppsett av egendefinerte felt er tilgjengelig på siden for verktøy og maler i Training and Support Center i My Oracle Support.

- Definer datasynlighet og hvordan dataene skal sikres, ved å vurdere følgende faktorer og funksjonalitet:
 - **Tilgangsprofiler.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175).
 - **Team.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Dele poster \(team\)](#).
 - **Bøker.** For flere opplysninger, se [Bokhåndtering](#) (på side 223).
 - **Ledersynlighet.** For flere opplysninger, se [Sette opp selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "[Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#)" på side 17).
- Definer datamodellen og relevante felt. Evaluer hvilke rapporter som trenger trendanalyse, trendanalyse i sanntid og hvilke posttyper som støttes.
- Definer følgende prosesser som er knyttet til validering av og samhandling med data:
 - Sette opp salgsprosesser. For flere opplysninger, se [Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 356).
 - Definere oppsett av konvertering av kundeemne og felttilordninger. For flere opplysninger, se [Håndtering av konvertering av kundeemne](#) (på side 344).
 - Definere feltvalidering. For flere opplysninger, se [Om felthåndtering](#) (på side 67).
 - Definere arbeidsflytprosesser. For flere opplysninger, se [Forretningsprosesshåndtering](#) (på side 273).
 - Integrere Oracle CRM On Demand med Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 567).
- Definer kundetestmiljøer og eventuelt andre miljøer for opplæring og testing.

3 Sett opp selskapet.

Hvert selskap er unikt. I Oracle CRM On Demand kan du tilpasse mange selskapsinnstillinger slik at de passer til forretningsoppsettet.

- Sett opp selskapets regnskapsår, språk, valutaer, valutakurser og så videre.
- Be om aktuelle tilgangsrettigheter og kundetestmiljøer. For flere opplysninger om hvordan du setter opp selskapet, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17).

4 Sett opp brukerprofilene.

Brukere i et selskap har bestemte roller og ansvarsområder. Enkelte brukere har tilgang til bestemte data, mens andre har det ikke. Før du legger til disse brukerne, må du definere synligheten og rollen for hver brukertype.

- Sett opp tilgangsprofilene for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175).
- Sett opp rollene for Oracle CRM On Demand-brukerne. For flere opplysninger, se [Legge til roller](#) (på side 217).
- Sett opp synlighetsmodellen, for eksempel bøker, team og så videre. For flere opplysninger, se [Bokhåndtering](#) (på side 223) og [Dele poster \(team\)](#).

5 Konfigurer datamodellen, for eksempel, legge til felt eller gi nytt navn til felt, posttyper og så videre.

Datakrav er også unike i et selskap. I Oracle CRM On Demand kan du legge til felt i eksisterende posttyper, endre navn på felt etter dine forretningsbehov og legge til nye egendefinerte posttyper. Gjør følgende før du begynner å legge til data:

- Legg til de nye feltene og posttypene som kreves for definisjonen av datamodellen. For flere opplysninger, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78) og [Legge til posttyper](#) (på side 137).
- Endre navn på felt og posttyper etter dine spesifikke forretningsbehov. For flere opplysninger, se [Endre navn på felt](#) (på side 86) og [Endre navn på posttyper](#) (på side 135).
- Fyll ut plukklister. Du kan bruke importfunksjonaliteten til å importere et stort antall plukklisterverdier raskt til plukklisfelt. For flere opplysninger, se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 90).
- Konfigurer oppsett. Vis bare feltene som er nødvendige for hver rolle, og for å bruke dynamiske oppsett. For flere opplysninger, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 111).
- Konfigurer prosessene, for eksempel arbeidsflyter, salgsprosesser og så videre. For flere opplysninger, se [Forretningsprosesshåndtering](#) (på side 273) og [Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 356).
- Konfigurer lister for roller. De 10 første listene vises på hjemmesiden til en bruker. Det anbefales at lister ikke returnerer store datamengder. 25 til 100 poster er det anbefalte håndterbare antallet poster for daglige oppgaver. Det anbefales også at du gjør følgende:
 - Bruker indekserte felt når det er mulig.
 - Tar med felt i listen som brukere ønsker å oppdatere ofte.

For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer lister, se [Opprette og begrense lister](#).

6 Oppgi opplysninger om forretningsmålinger ved å generere rapporter.

Bruk rapportfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand til å generere egendefinerte rapporter som er relevante for forretningsbehovene dine, og gjør dem deretter tilgjengelige til brukere. For flere opplysninger om rapporter, se [Om rapporter](#).

7 Importer data og brukere.

Bruk importfunksjonaliteten til å importere eldre data til Oracle CRM On Demand. Du kan importere alle brukerne eller legge dem til manuelt via siden Brukerstyring. Når brukere er lagt til, mottar de en e-post med et midlertidig passord for å få tilgang til Oracle CRM On Demand, og deretter kan de begynne å arbeide umiddelbart. For flere opplysninger om hvordan du importerer data, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 364).

Bruke administratormaler under konfigurasjon

Du kan bruke konfigurasjonsmaler for administrator for å gjøre det enklere å organisere selskapsopplysninger og implementere Oracle CRM On Demand effektivt.

Når du har registrert opplysninger i malene, kan du bruke malene som referanse under konfigurasjon og tilpassing av applikasjonen.

Slik får du tilgang til konfigurasjonsmaler for administrator

1 Klikk på koblingen for malen du vil bruke.

Koblinger for de tilgjengelige malene vises i området nedenfor.

2 Lagre malen på datamaskinen.

3 Åpne den lagrede filen.

Om brukssporing i Oracle CRM On Demand

Ved hjelp av brukssporingsfunksjonaliteten kan et selskap overvåke og analysere bruken av Oracle CRM On Demand-applikasjonen, inkludert brukerbruk, applikasjonsbruk og detaljer om oppsett og konfigurasjon. Det finnes flere forhåndsbygde brukssporingsrapporter for rapportering om bruk av Oracle CRM On Demand. I tillegg til de forhåndsbygde rapportene er emneområdet Brukssporingsanalyse tilgjengelig i området Analyse i Oracle CRM On Demand Answers for selskaper som ønsker å analysere Oracle CRM On Demand-bruken ytterligere.

Du kan for eksempel opprette rapporter for å gi opplysninger om følgende:

- Brukere som ikke har vært pålogget i de siste 30 dagene
- Posttyper der ingen poster er opprettet, oppdatert eller slettet i de siste 30 dagene
- Antall arbeidsflytregler, egendefinerte felt og egendefinerte faner som er opprettet i Oracle CRM On Demand

TIPS: Hvis du vil ha opplysninger om vurdering av bruken av Web-tjenester, se [Vurdere utnyttelse av Web-tjenester](#) (på side 570).

Hvis du vil bruke de forhåndsbygde brukssporingsrapportene og opprette nye rapporter i emneområdet Brukssporingsanalyse, må du ha rettigheten Brukssporing i din brukerrolle. Rettigheten Brukssporing er aktivert som standard for selskapsadministratorens rolle.

Om rettigheten Brukssporing

Selskapsadministratorer kan aktivere rettigheten Brukssporing for andre brukerroller etter behov, men før du aktiverer rettigheten Brukssporing for en brukerrolle, bør du vurdere følgende konsekvenser av å aktivere rettigheten:

- Brukere som har rettigheten Brukssporing i sin brukerrolle, har tilgang til både emneområdet Brukssporingsanalyse i Oracle CRM On Demand Answers og de forhåndsbygde brukssporingsrapportene.
- Tilgangen til brukssporingsdata er ikke sikret ved hjelp av andre tilgangsinstillinger, for eksempel tilgangsinstillingene for posttyper i tilgangsprofiler og brukerroller. Derfor har brukere med rettigheten Brukssporing i sin rolle tilgang til alle brukssporingsdataene i emneområdet Brukssporingsanalyse.

Hvis noen av selskapets bruksdata regnes som sensitive, må du sikre at bare klarerte brukere får tildelt rettigheten Brukssporing.

- Brukssporingsrapportering kan føre til intensiv bruk av systemressurser.

Hvis du vil gjøre noen brukssporingsrapporter tilgjengelige for bestemte brukere, men ikke ønsker at brukerne skal ha full tilgang til emneområdet Brukssporingsanalyse og forhåndsbygde rapporter, kan du vurdere å opprette egendefinerte rapporter som inneholder de relevante dataene. Du kan deretter lagre de egendefinerte rapportene i en delt rapportmappe, og gi brukerne tilgang bare til den delte mappen.

I Oracle CRM On Demand kan du vise data om servicetilmålingsbruk (se [Vise servicetilmålingsbruk for selskapet](#) (se "Vise bruk av servicetilmåling for selskapet" på side 52) og [Vise historisk servicetilmålingsbruk](#) (se "Vise historisk bruk av servicetilmåling" på side 53)) og data om fil- og postbruk (se [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse](#) (på side 54)).

Beslektede emner

Hvis du vil ha flere opplysninger om emneområdet Brukssporingsanalyse og om rapporter, se følgende emner:

- Om forhåndsbygde rapporter
- Emneområde for analyse av brukssporing
- Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter)

Selskapsadministrasjon

Før du begynner. Med mindre annet er angitt, må rollen din inkludere rettigheten Administrer selskapsprofil for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet under Selskapsadministrasjon.

Klikk på et emne for å vise trinnvise instruksjoner for prosedyrene som gjelder selskapsadministrasjon:

- [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17)

- [Verifisere lisensstatuser og aktive brukere](#) (på side 27)
- [Definere selskapets passordkontroller](#) (på side 29)
- [Tilbakestille alle passord](#) (på side 36)
- [Aktivere språk](#) (på side 37)
- [Egendefinere en regnskapskalender](#) (på side 39)
- [Håndtere valutaer](#) (på side 42)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere](#) (på side 45)
- [Begrense bruk til IP-adresser](#) (på side 37)
- [Vurdere selskapets ressursforbruk](#) (på side 46)
- [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen](#) (på side 46)
- [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 49)
- [Vise bruk av servicetilmåling for selskapet](#) (på side 52)
- [Vise historisk bruk av servicetilmåling](#) (på side 53)
- [Angi varsler for servicetilmålinger](#) (på side 53)
- [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse](#) (på side 54)
- [Konvertere udelte adresser til delte adresser](#) (på side 56)
- [Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres](#) (på side 59)
 - [Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres](#) (på side 60)
- [Angi adressestype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse](#) (på side 61)
- [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser](#) (på side 62)

Selskapsprofil

Oppsett av selskapsprofilen inkluderer følgende:

- [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17)
- [Verifisere lisensstatuser og aktive brukere](#) (på side 27)
- [Definere selskapets passordkontroller](#) (på side 29)
- [Tilbakestille alle passord](#) (på side 36)
- [Aktivere språk](#) (på side 37)
- [Begrense bruk til IP-adresser](#) (på side 37)

Sette opp selskapsprofil og globale standarder

Både selskapsopplysninger og globale standarder angis via siden Selskapsprofil.

Selskapsopplysninger. Du kan angi eller redigere selskapsnavn, adresser for forsendelse og fakturering, telefonnummer og primær kontaktperson. Hvis du registrerte deg for en prøveperiode, blir enkelte opplysninger om selskapet overført fra påloggingsdataene dine.

Globale standarder. Du kan definere selskapsomfattende standarder, som brukerne kan overstyre.

ADVARSEL: Selskapsadministratoren kan endre innstillingen Land. Hvis du endrer innstillingen Land, må du varsle Kundebehandling, slik at de kan utføre de nødvendige tiltakene for å oppdatere innstillingen Tidssone samt rapporter og instrumentpaneler. Språk, Valuta og Tidssone kan bare endres ved å kontakte Kundebehandling.

Før du begynner. Hvis du vil forstå virkningen av disse innstillingene, leser du Om profilinnstillinger for brukere.

Rollen din må inkludere rettigheten Administrer selskapsprofil for at du skal kunne utføre denne prosedyren.

Slik redigerer du selskapsprofilen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Klikk på Rediger (eller bruk innebygd redigering) på siden Selskapsprofil, og gjør endringene.
- 5 Lagre posten.

Denne tabellen beskriver noen av feltene som vises.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om selskap	
Selskapspåloggings-ID	En unik ID for selskapet. Når nye brukere opprettes, er dette den første delen av Brukerpåloggings-ID (Selskapspåloggings-ID / Bruker-ID) for brukeren.

Felt	Beskrivelse
Primær kontaktperson	<p>Settes som standard til ADMIN eller aliaset for den første brukeren fra selskapet som logger på, men kan endres til hvilken som helst annen bruker. Produktoppdatering og andre viktige opplysninger sendes til den primære kontaktpersonen.</p> <p>Med tanke på situasjoner der den primære kontaktpersonen ikke er tilgjengelig, kan du angi en distribusjonsliste som e-postadresse for den primære kontaktpersonen, slik at mer enn én person blir varslet om systemfeil og andre viktige opplysninger. Du kan gjøre dette på én av følgende to måter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Du kan angi en eksisterende distribusjonsliste som e-postadresse i brukerposten for den primære kontaktpersonen. Du må imidlertid huske at hvis den primære kontaktpersonen gjør noe i systemet som fører til at det sendes en automatisk e-post til vedkommendes e-postadresse, vil hele distribusjonslisten motta dette varselet. ■ Du kan opprette en ny "dummy"-bruker. Du kan for eksempel gi denne brukeren navnet "Distribusjonsliste", og deretter angi distribusjonslisten som e-postadresse i brukerposten for dummy-brukeren. I så fall bruker du opp én lisens bare til dette formålet. <p>MERKNAD: Du kan ikke deaktivere brukeren som er angitt som primær kontaktperson. Du må i stedet velge en annen bruker som primær kontaktperson før du kan endre den opprinnelige primære kontaktpersonens status til Inaktiv.</p>
Innstillinger for selskap	
Standardspråk	<p>Språket som brukes som standard for brukerne. Du kan aktivere tilleggsspråk slik at brukeren kan endre innstillingen for eget bruk. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til språk, se Aktivere språk (på side 37).</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Standard regional innstilling	<p>De regionale innstillingene som brukes som standard for brukerne. Brukerne kan når som helst endre innstillingen for eget bruk på siden Brukerprofil. Disse innstillingene fastsetter formateringen for datoer, klokkeslett, valuta, tall og telefonnumre.</p>
Standardvaluta	<p>Valutaen som brukes som standard for brukerne. Du kan aktivere tilleggsvalutaer slik at brukerne kan endre innstillingene for eget bruk (se Håndtere valutaer (på side 42)). Valutaen som angis her, fastsetter imidlertid standardvalutaen som brukes i prognoser, som omfatter hele selskapet.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Standard tidssone	<p>Standard tidssone for selskapet.</p> <p>Enkelte funksjoner, for eksempel generering av prognoser, bruker tidssonen for vertsanlegget i stedet for denne standard tidssonen. Kontakt Kundebehandling for å finne ut hva denne tidssonen er. Brukere i andre</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>regioner kan velge å bruke den lokale tidssonen, som angis på siden Brukerprofil.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Forhåndsvisningsmodus for post	<p>Standard forhåndsvisningsmodus for post for selskapet. Du kan aktivere funksjonen for forhåndsvisning av post og angi hvordan forhåndsvisningsvinduet skal åpnes. Avhengig av hvilken innstilling du velger i dette feltet, åpnes et forhåndsvisningsvindu når brukerne holder pekeren over en kobling til en post, eller når de klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når de holder pekeren over en kobling til en post.</p> <p>Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten. Du kan også deaktivere funksjonen for forhåndsvisning av post ved å velge Av i dette feltet. Dette feltet settes som standard til Klikk på Forhåndsvisning når Oracle CRM On Demand settes opp for et nytt selskap.</p> <p>Brukerne kan overstyre selskapets standardinnstilling ved å angi en annen forhåndsvisningsmodus for post på siden Personlige detaljer.</p>
Innebygd redigering aktivert	<p>Aktiverer eller deaktiverer funksjonen for innebygd redigering.</p> <p>Når innebygd redigering er aktivert, kan brukerne redigere felt direkte på listesider og detaljsider (det vil si uten å åpne redigeringssiden for posten).</p> <p>Innebygd redigering støttes på listesider for poster, på detaljsider for poster og i mange koblede poster på detaljsider for hovedpost.</p> <p>Legg merke til at følgende felttypen i koblede poster ikke kan redigeres fra detaljsiden for hovedposten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 <p>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 selve den koblede posten, kan imidlertid ikke redigeres. I listen relatert til firmateam i en firmapost, kan for eksempel feltet Teamrolle redigeres, ettersom feltet er en del av relasjonen mellom firmaet og teammedlemmet. Feltene Etternavn og Fornavn kan imidlertid ikke redigeres, ettersom de tilhører brukerposten (for teammedlemmet).</p>
Meldingssenter aktivert	<p>Styrer om:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Meldingssenteret vises på handlingslinjen. ■ Ikonet Notater og listen over notater er tilgjengelig på detaljsider for poster. ■ Brukere kan bruke skjermelementet Meldingssenter.
Sporbare felt for posttype	Maksimalt antall felt du kan spore for hvert objekt, som vises som et

Felt	Beskrivelse
	<p>skrivebeskyttet felt. Standardantallet er 35, men selskapsadministratorer kan endre denne verdien.</p> <p>MERKNAD: Det må opprettes en ny post i databasen for hvert nytt felt som spores, når feltet endres. Når du sporer for mange felt samtidig, kan det ha innvirkning på ytelsen når den sporede posten lagres.</p>
Sporingsutløp (dager)	<p>Alderen, i antall dager, på feltsporingsposter før de ryddes. Selskapsadministratoren kan angi en verdi mellom 1 og 90 dager. Hvis du vil vise verdien som er angitt for selskapet, går du til området Sikkerhetsinnstillinger for selskap på siden Selskapsprofil. Verdien null (0) angir at ingen feltsporingsposter skal ryddes. Bare Kundebehandling for Oracle CRM On Demand kan angi verdien 0. Selskapsadministratoren må ha rettigheten Administrer feltsporing for å kunne endre denne innstillingen.</p>
Format for relaterte opplysninger	<p>Velg standardformatet for områder med relaterte opplysninger på detaljsidene for posten.</p> <p>Områdene med relaterte opplysninger kan vises som lister eller som faner som brukerne kan klikke på hvis de vil vise listene. Du kan også angi en standardinnstilling for valget for format for relaterte opplysninger for hver rolle. Brukerroller som har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan også velge å angi valget for format for relaterte opplysninger i profilen. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i den personlige profilen til en bruker er tomt, brukes standardinnstillingen for brukerrollen. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i brukerrollen er tomt, brukes standardinnstillingen for selskapet.</p>
Metode for globalt søk	<p>Velg søkemetoden du vil gjøre tilgjengelig for brukerne i området Søk på handlingslinjen i oppslagsvindue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Målsatt søk. Et målsatt søk søker i bestemte felt for å finne treff. I et målsatt søk kan brukere angi verdier i flere felt. Du får bare treff på de postene som gir samsvar for hver av de angitte verdiene. Søkeoppsettene som er tilordnet brukerrollene for posttypene, bestemmer hvilke felt brukerne kan søke i. Målsatt søk er aktivert som standard i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om målsatt søk, se Om målsatt søk. ■ Søk etter nøkkelord. Et søk etter nøkkelord søker i standardfelt som bare gjelder for en bestemt posttype. I et søk etter nøkkelord angir brukerne en tekststreng i én tekstboks. Søket returnerer alle poster som inneholder den angitte tekststrengen i søkefeltene. Hvis du vil ha flere opplysninger om søk etter nøkkelord, se Om søk etter nøkkelord.
Startmåned for regnskapsår	<p>Dette feltet viser måneden regnskapskalenderen starter.</p> <p>Dette feltet angis første gang når selskapet opprettes, og det kan ikke endres av selskapsadministratoren.</p> <p>Denne innstillingen har innvirkning på rapporter som måler inntekt mot regnskapsåret.</p>

Felt	Beskrivelse
	Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.
Startdato for regnskapsår	<p>Dette feltet viser datoen i den angitte måneden regnskapsåret starter.</p> <p>Dette feltet angis første gang når selskapet opprettes, og det kan ikke endres av selskapsadministratoren.</p> <p>Denne innstillingen har innvirkning på rapporter som måler inntekt mot regnskapsåret.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Type regnskapskalender	<p>Dette feltet viser hvilken type regnskapsårkalender du bruker. Du kan velge mellom følgende verdier: Kalenderkvartaler, 4-4-5, 5-4-4 og Egendefinert regnskapskalender. Denne innstillingen har innvirkning på tidsbaserte analyser, forretningsplaner og prognoser.</p> <p>Selskapsadministratoren kan ikke endre dette feltet.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt	<p>Fastsetter hvordan sannsynlighetsprosenten for salgsmuligheten oppdateres når brukeren klikker på Oppdater summer for salgsmulighet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis dette valget angis, beregnes sannsynlighetsprosenten for salgsmuligheten basert på det vektete gjennomsnittet av sannsynlighet for hvert av de koblede produktene: <p>$\text{Sannsynlighetsprosent for salgsmulighet} = \frac{\text{SUM}(\text{Forventet inntekt for produkt})}{\text{SUM}(\text{Produktinntekt})}$</p> ■ Hvis valget ikke er angitt, oppdateres ikke sannsynlighetsprosenten som en del av handlingen. <p>MERKNAD: Du finner knappen Oppdater summer for salgsmulighet på detaljsiden for salgsmulighet, på tittelinjen i området med produktrelaterte opplysninger.</p>
Aktiver Lagre og legg til produkt	Hvis denne innstillingen er valgt og en bruker oppretter en ny salgsmulighetspost, vises knappen Lagre og legg til produkt i hodet på siden Salgsmulighet i stedet for knappen Lagre. Hvis denne innstillingen ikke er valgt og en bruker oppretter en ny salgsmulighetspost, vises ikke knappen Lagre og legg til produkt i hodet på siden Salgsmulighet, bare knappen Lagre er tilgjengelig.
Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet	<p>Angi dette valget for å aktivere deling av salgsmulighetsinntekter blant teammedlemmer.</p> <p>Når det er merket av for dette valget, vises knappene Oppdater summer og Spre oppdeling på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet, slik at inntekten kan deles mellom teammedlemmer. Sidene Salgsmulighet, inntektsprognose og Mine salgsmuligheter viser salgsmuligheter når brukeren er et teammedlem som har en delt inntekt over 0.</p> <p>Når det ikke er merket av for dette valget, vises ikke knappene Oppdater summer og Spre oppdeling på siden Rediger brukere i team for</p>

Felt	Beskrivelse
	salgsmulighet. Sidene Salgsmulighet, inntektsprognose og Mine salgsmuligheter viser salgsmuligheter når brukeren er en eier av salgsmulighet.
Informasjonsvisning	<p>Hvis funksjonen for informasjonsvisning er aktivert, er koblinger til områdene med relaterte opplysninger på siden (for eksempel deler med koblede poster) tilgjengelige i informasjonsvisningen nederst i nettleservinduet. Brukerne kan også fjerne informasjonsvisningen fullstendig fra detalssidene, ved å deaktivere funksjonen i sine personlige profiler. Hvis du vil ha flere opplysninger om informasjonsvisningen, se Side for side-oversikt over Oracle CRM On Demand.</p> <p>MERKNAD: Funksjonaliteten for informasjonsvisning kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivået og av hver enkelt bruker. Den personlige innstillingen for brukeren 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.</p>
Aktiver delte adresser	<p>Angi dette valget hvis du vil aktivere deling av adresseposter på øverste nivå i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Hvis det ikke er angitt, vil bare funksjonaliteten for udelte adresser være tilgjengelig i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Hvis du vil ha flere opplysninger om delte adresser, se Adresser.</p> <p>MERKNAD: Hvis delte adresser aktiveres, må du gå gjennom opplysningene i Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres (på side 59) og fullføre prosedyren under Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres (på side 60) før du deaktiverer delte adresser. Delte adresser er ikke kompatible med forhåndspakkede Oracle-produktintegreringer, for eksempel Oracle Process Integration Pack (PIP). Hvis du bruker en PIP, for eksempel Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand og Oracle E-Business Suite PIP, kan du ikke velge innstillingen Aktiver delte adresser.</p>
Valider delte adresser	<p>Angi dette valget hvis du vil validere delte adresser i et selskap. Hvis dette valget er angitt, kan brukerne velge å legge til delte adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Adresser som ikke er validert, filtreres fra firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerpostene, og knappen Ny adresse blir deaktivert i disse postene.</p> <p>Hvis Valider delte adresser ikke er valgt, er alle adressene tilgjengelige i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter (dvs. det foregår ingen filtrering, og knappen Ny adresse er aktivert i disse postene for brukere som har de nødvendige rettighetene).</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om validering av adresser, se Merke delte adresser som validert.</p>

Felt	Beskrivelse
Bruk av ordrer	<p>Velg hvordan brukere skal arbeide med ordrer og ordreartikler i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Hvis du velger verdien CRM On Demand Order Management, kan brukere bruke ordebehandling i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Hvis du velger verdien Ebiz PIP-integrering, kan brukerne bruke Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand og integreringsløsningen for Oracle E-Business Suite.</p> <p>Brukere må ha rettigheten for å aktivere ordretilgang hvis de skal kunne bruke ordrefunksjonaliteten til noen av disse formålene.</p>
Temainnstilling for selskap	
Temanavn	<p>Temaet fastsetter utseendet og følelsen i Oracle CRM On Demand. Første gang Oracle CRM On Demand settes opp for et nytt selskap, er standardtemaet Oracle. Hvis du vil endre temaet, klikker du på listen Temanavn og velger ønsket tema for selskapet. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.</p> <p>Temaer har ingen virkning på atferden i Oracle CRM On Demand. Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte temaer i Oracle CRM On Demand. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil sende inn egne temaer som kan brukes i Oracle CRM On Demand.</p>
Synlighetsinnstillinger for selskapsdata	
Ledersynlighet er aktivert	Angi dette valget for å tillate at ledere ser postene til brukerne som rapporterer direkte eller indirekte til dem. Lederen til en bruker er angitt i feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias) på siden Brukerdetaljer, alt etter hvilket av disse feltene som vises på siden.
Aktiver overtagelse for overordnet team	Angi dette valget for å gjøre det mulig for salgsmulighets- og kontaktpersonsteam å overta teammedlemmer for firma. Når valget er aktivert, vil nye teammedlemmer som legges til i firmateamet, også bli lagt til i alle firmarelaterte kontaktperson- og salgsmulighetsteam.
Standard gruppetilknytning	Angi dette valget for å tillate at gruppemedlemmer deler eierskap over firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Gruppehåndtering (på side 266).
Aktiver bøker	<p>Styrer om bokutvelgeren viser egendefinerte bøker. Hvis det ikke er merket av for dette valget, viser bokutvelgeren bare brukerbøker og bøker for representanter, hvis det finnes representanter.</p> <p>ADVARSEL: Ikke velg Aktiver bøker før du har opprettet bokhierarkiet. Du kan ikke oppheve valget når det er valgt. Du kan imidlertid gjøre endringer i bokhierarkiet etter at valget er angitt.</p>
Vis bokutvelger	Aktiverer eller deaktiverer bokutvelgeren, som du kan bruke til å begrense søk etter poster til en bestemt bruker, en representant eller egendefinerte bøker.

Felt	Beskrivelse
Integreringsinnstillinger	
Integreringshendelse aktivert	Hvis du er en ny kunde, er funksjonen for integreringshendelse automatisk aktivert. Hvis du er en eksisterende kunde, må imidlertid funksjonen for integreringshendelse i Oracle CRM On Demand konfigureres av Kundebehandling og selskapsadministratoren. Kontakt Kundebehandling for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelse, og for å angi den maksimale totalstørrelsen for integreringshendelseskøer du trenger.
Kompatibilitetsmodus for Web Services R16	Styrer om Web-serviceforespørsler som inneholder symbolet Brukernavn og Passord, behandles som forespørsler uten status eller som forespørsler med status, som i Oracle CRM On Demand versjon 16 og tidligere. Det er som standard ikke merket av i denne boksen for nye selskaper.
Aktiver arbeidsflyt	Hvis selskapet er satt opp for å tillate arbeidsflyt, vises denne innstillingen. Innstillingen kan aktiveres når du har opprettet arbeidsflytbetingelsene du vil distribuere.
Integreringsinnstillinger for skrivebord	
Redigeringstilgang for frakoblet klient	Denne innstillingen verifiserer tilgang til postredigering ved opplasting eller nedlasting (i tidligere versjoner verifiserte Oracle CRM On Demand bare tilgang ved nedlasting). Det anbefales at tilgang verifiseres når data lastes opp. De tre valgene er: Verifiser ved lasting (dette er standardverdien for nye kunder), Verifiser ved nedlasting og ingen. Verifiser ved lasting er det anbefalte valget for bruk av kunder. Hvis du angir det tomme plukklistevalget, verifiseres tilgang i Oracle CRM On Demand på samme måte som ved valget Verifiser ved nedlasting.
Sikkerhetsinnstillinger for selskap	
Tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter)	Antall minutter før en brukers økt avsluttes på grunn av inaktivitet. Hvis ingen verdi er angitt i dette feltet, bestemmes tidsavbruddsinnstillingen for interaktive økter på grunnlag av systemverdien for standard tidsavbrudd ved inaktivitet. Du kan vise gjeldende systeminnstilling for standard tidsavbrudd ved inaktivitet øverst i området Sikkerhetsinnstillinger for selskap på siden Selskapsprofil. Denne verdien er synlig når du redigerer siden Selskapsprofil. Du kan kontakte Kundebehandling for å få oppdatert selskapets verdi for tidsavbrudd ved inaktivitet til en verdi mellom 10 og 90 minutter.
Autentiseringstype	<p>Viser hvilke autentiseringstyper som er tillatt for selskapet. Denne verdien kan bare tilordnes av Kundebehandling. Følgende verdier er mulige:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bare bruker-ID/passord – alle brukere må logge på med bruker-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand. ■ Bare engangspålogging – alle brukere må logge på med selskapets metode for engangspålogging. Bruker-ID-er og passord for Oracle CRM On Demand godtas ikke. ■ ID/passord / engangspålogging – bruker-ID og passord for Oracle CRM On Demand eller engangspålogging kan brukes for å logge på Oracle

Felt	Beskrivelse
	<p>CRM On Demand.</p> <p>Selskapsadministratoren kan angi autentiseringstype for hver enkelt bruker på siden Brukerprofil. Hvis brukerens verdi er tom, brukes innstillingen på selskapsnivå for denne brukeren.</p>
Ekstern identifikator for engangspålogging	Unik selskapsidentifikator som Kundebehandling tilordner når engangspålogging er konfigurert for selskapet. Denne verdien kan ikke endres av selskapsadministratoren, selv om eksterne identifikatorer kan angis for hver enkelt bruker på siden Brukerprofil.
Påloggingsside for autentisering av bruker-ID/passord	<p>URL-adressen for en selskapsspesifikk, egendefinert påloggingsside, som erstatter standardsiden for pålogging til Oracle CRM On Demand. Denne siden ligger vanligvis på Web-tjeneren til et selskap. URL-adressen må være fullstendig kvalifisert (begynne med http:// eller https://).</p> <p>Denne siden vises når en bruker logger av eller brukerøkten avsluttes på grunn av inaktivitet. Det er selskapets ansvar å be brukerne om å logge på ved hjelp av denne siden, i stedet for standardsiden for Oracle CRM On Demand.</p>
Påloggingsside for autentisering av engangspålogging	<p>URL-adressen for en selskapsspesifikk, egendefinert påloggingsside, som vises når en bruker logger ut eller brukerøkten avsluttes på grunn av inaktiviteten, hvis brukeren opprinnelig logget på Oracle CRM On Demand ved hjelp av engangspålogging. Siden ligger vanligvis på Web-tjeneren til et selskapet, for eksempel selskapets portal for engangspålogging. URL-adressen å være fullstendig kvalifisert (begynne med http:// eller https://).</p> <p>Det er selskapets ansvar å be brukerne om å logge på ved hjelp av siden for engangspålogging, i stedet for standardsiden for Oracle CRM On Demand. Hvis en bruker som har logget på med engangspålogging, logger av og denne innstillingen er tom, vises det en standardside med meldingen "Du er logget av".</p>
URL-adresse for ITS for autentisering av engangspålogging	URL-adresse for SAML-tjeneste for overføring mellom områder som brukes for engangspålogging til Oracle CRM On Demand, tilordnet av Kundebehandling når engangspålogging er konfigurert for selskapet. Denne verdien kan ikke endres av selskapsadministratoren.
IP-adressebegrensninger aktivert	Se Begrense bruk til IP-adresser (på side 37).
Beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder er aktivert	<p>Aktiverer en funksjon som forhindrer angrep med forfalskning av forespørsler på tvers av områder. Når det er merket av for dette valget, må brukere som oppretter egendefinert kode som samhandler med Oracle CRM On Demand, kanskje ha et sikkerhetssymbol som skal inkluderes som en skjult parameter i koden. Hvis du vil ha flere opplysninger om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder, se Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder (på side 35).</p> <p>Det er som standard merket av for dette valget når selskapet er satt opp</p>

Felt	Beskrivelse
	for bruk av Oracle CRM On Demand, og du kan ikke endre innstillingen.
Aktiver IFRAME-innebygging	Av sikkerhetshensyn er det ikke merket av i denne boksen som standard, og du må bare merke av her ved behov. Når du merker av i boksen, tillater du at brukerne bygger inn Oracle CRM On Demand-sider i en iFRAME på Web-siden på et annet område. Hvis brukerne prøver å bygge inn Oracle CRM On Demand i en iFRAME på Web-siden på et annet område, og det ikke er merket av i denne boksen, utvides Oracle CRM On Demand-siden slik at den blir overordnet side. Denne innstillingen påvirker ikke Oracle CRM On Demand-skjermelementer som bygges inn i skrivebordsapplikasjoner.
Synlighetsinnstilling for analyse	
Emneområder for rapportering	<p>Bruk denne plukklisten til å angi synligheten for brukere som vil vise rapportposter i sanntid i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapportene gir sanntidsanalyser av data. Du kan velge en av disse verdiene:</p> <p>Ledersynlighet – gjør at brukerne kan vise egne data og data som direkte eies av deres underordnede. (Dette er standardinnstillingen.)</p> <p>Teamsynlighet – gjør at brukerne kan vise egne data og data som deles med dem av firma- og salgsmulighetsteamene.</p> <p>Denne selskapsomfattende innstillingen gjelder med mindre brukere angir en verdi for innstillingen Emneområder for rapportering på siden Personlige detaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, se Rapporter, spesielt Om synlighet til poster i rapporter.</p>
Historiske emneområder	<p>Bruk denne plukklisten til å angi synligheten for brukere som vil vise analyserapportposter i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapportene gir historiske analyser eller trendanalyser, eller de inneholder mer sammensatte beregninger enn beregningene i sanntidsrapporter. Du kan velge en av disse verdiene:</p> <p>Ledersynlighet – gjør at brukerne kan vise egne data og data som direkte eies av deres underordnede. (Dette er standardinnstillingen.)</p> <p>Teamsynlighet – gjør at brukerne kan vise egne data og data som deles med dem av firma- og salgsmulighetsteamene.</p> <p>Full synlighet – denne innstillingen kombinerer visningene Ledersynlighet og Teamsynlighet.</p> <p>Denne selskapsomfattende innstillingen gjelder med mindre brukere angir en verdi for innstillingen Historiske emneområder på siden Personlige detaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, se Rapporter, spesielt Om synlighet til poster i rapporter.</p>
Rollebasert Kan lese alle poster	Bruk denne plukklisten hvis du vil at rapportering for Oracle CRM On Demand Answers skal bruke innstillingen Kan lese alle poster på en objektbasis, som definert på siden Tilgang til posttype i veiviseren for håndtering av roller. Hvis administratoren for eksempel velger

Felt	Beskrivelse
	<p>synlighetsinnstillingen Kan lese alle poster for deg for et gitt objekt (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 dette objektet 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 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 emneområder.</p>
Kommunikasjonsinnstillinger	
Automatisk slutføring	<p>Hvis du velger denne innstillingen, slutføres kommunikasjonsaktiviteten automatisk i Oracle CRM On Demand når en agent avslutter en samtale eller e-postkommunikasjon, eller når en agent tilordner talepost på nytt. Agenten ser ikke skjermbildet Slutfør. Aktivitetsstatusen settes automatisk til Fullført, og løsningskoden settes til Automatisk slutføring.</p> <p>MERKNAD: Denne innstillingen gjelder ikke hvis agenten klikker på knappen Slutfør manuelt på en side med detaljer om kommunikasjonsaktivitet. Eksempel: Etter å ha hørt på talepost, kan agenten klikke på knappen Slutfør på siden med detaljer om talepostaktivitet, for å vise et skjermbilde for slutføring og slutføre aktiviteten.</p>
Tilleggsopplysninger	
Lisensierte brukere, Aktive brukere, Inaktive brukere	Disse tallene er skrivebeskyttet og viser det lisensierte antallet brukere i tillegg til brukernes gjeldende status.

MERKNAD: Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

Verifisere lisensstatuser og aktive brukere

Du kan verifisere lisensstatusen og sammenligne denne med antall aktive brukere. Du må ha en lisens for hver aktive bruker. (En *aktiv bruker* er en bruker som har tilgang til applikasjonen.)

Antallet lisenser avgjør også mengden data selskapet kan lagre i applikasjonen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Slik verifiserer du lisensstatusen og aktive og inaktive brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Verifiser antallet lisensierte, aktive og inaktive brukere på siden Selskapsprofil under Tilleggsopplysninger.
 - Hvis du har aktive brukere som ikke lenger har behov for tilgang til applikasjonen, kan du frigi lisenser ved å deaktivere dem. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du deaktiverer lisenser, se [Deaktivere brukere](#) (på side 169).
 - Hvis du vil kjøpe flere lisenser, kontakter du Oracle CRM On Demand-selgeren.

Om påloggings- og passordretningslinjer

Oracle CRM On Demand gir de høyeste sikkerhetsnivåene for selskapet, og har innebygde sikkerhetsrestriksjoner for å sikre at det bare er autoriserte brukere som har tilgang til dataene.

I tillegg kan du aktivere visse retningslinjer for pålogging, passord og autentisering for å øke sikkerhetsnivået i selskapet. Du kan for eksempel angi 15 minutter som tidsavbrudd for pålogging i tråd med bedriftens sikkerhetsretningslinjer. Hvis noen av brukerne glemmer passordet, kan de få et nytt ved å svare på et sett med valideringsspmå. Som et ekstra sikkerhetstiltak kan du angi antall timer som en aktiv økt kan vare. Du kan for eksempel angi en time som varighet for en aktiv brukerpåloggingsøkt. Når brukeren har nådd grensen for aktive økter og prøver å utføre en handling i Oracle CRM On Demand, må vedkommende angi påloggingsopplysningene før økten kan fortsette.

Sikkerhetshensyn

Før du konfigurerer påloggings- og passordkontrollene, må du vurdere sikkerhetsbehovene nøye. Dette er noen av spørsmålene du må svare på:

- Hvilken type bruker-ID vil du bruke?
- Hvor lenge vil du at en brukers systemgenererte midlertidige passord skal være gyldig?
- Hvor mange påloggingsforsøk skal tillates før brukeren låses ute fra applikasjonen?
- Hvor lenge skal utelåsing fra pålogging vare? Hvor ofte vil du at brukere skal endre passord?
- Må nye passord være forskjellige fra gamle passord?
- Hva er minimumslengden for passord?
- Hvor mange sikkerhetsspørsmål må brukerne besvare for at de skal kunne tilbakestille passordet hvis de glemmer det?
- Hvor mange sikkerhetsspørsmål må besvares korrekt før brukerens passord tilbakestilles automatisk?
- Vil du tillate brukere å endre bruker-ID-en eller e-postadressen?
- Hvor lenge vil du at en aktiv brukerøkt skal vare?

Når du har definert påloggings- og passordretningslinjene, kan du implementere dem på sidene for selskapsadministrasjon i applikasjonen.

Endre innstillinger for passord

Hvis du endrer innstillingene for passord, brukes ikke endringene før de gjeldende passordene utløper. Hvis du for eksempel endrer minimumslengden for passord fra sju til ti tegn, og en bruker allerede har et passord på sju tegn, kan brukeren bruke passordet på sju tegn til det utløper. Når passordet har utløpt, må brukeren opprette et nytt passord på minst 10 tegn.

Det er best å angi de interne retningslinjene og velge innstillingene før du legger til nye brukere i systemet. Hvis du imidlertid må endre sikkerhetsretningslinjene med en gang, kan du tilbakestille alle brukerpassordene. Denne handlingen genererer en e-postmelding med et nytt midlertidig passord som sendes til alle brukerne i selskapet. Du må ha rettigheten Tilbakestill passord for å kunne gjøre dette.

Hva skjer når brukerne glemmer passordet?

Brukere som har rettigheten Tilbakestill personlig passord i sin brukerrolle, kan sende en forespørsel om å få tilbakestilt passordet hvis de glemmer det. De kan bruke koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Du må definere et minimumsantall sikkerhetsspørsmål og svar som brukerne må angi for å kunne få passordet tilbakestilt. Når denne funksjonen er aktivert, kan brukerne tilbakestille sine egne Oracle CRM On Demand-passord uten assistanse fra selskapsadministratoren.

Definere selskapets passordkontroller

Du kan definere passordretningslinjene for Oracle CRM On Demand. Du kan for eksempel definere passordretningslinjene slik at de samsvarer med selskapets protokoller for hvor lange passord skal være, og hvor ofte de skal utløpe.

Slik definerer du selskapets passordkontroller

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Påloggings- og passordkontroll under Selskapsprofil.
- 4 Fyll inn opplysningene på siden Påloggings- og passordkontroll, og lagre deretter innstillingene.

Innstillingene er beskrevet i tabellen nedenfor.

MERKNAD: En bruker må ha rettigheten Tilbakestill personlig passord i sin brukerrolle for å kunne tilbakestille passordet. Hvis en bruker skal kunne tilbakestille passordet via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, må vedkommende også ha sikkerhetsspørsmål og -svar definert i systemet.

Innstilling	Mulige verdier	Bruk
Opplysninger om påloggingsretningslinjer		
Selskapspåloggings-ID	Tekstboks	Dette er en unik identifikator for selskapet. Når nye brukere blir opprettet, er denne identifikatoren den

		<p>første delen av brukerpåloggings-ID-en (Selskapspåloggings-ID) for brukeren. Når nye brukere blir opprettet, og Standard type bruker-ID er Selskapspåloggings-ID, blir selskapsdomenedelen av bruker-ID-en forhåndsutfyllt med denne verdien. Du kan også få tilgang til denne innstillingen på siden Selskapsprofil.</p>
Maksimalt antall gjeldende passordforsøk	Tall mellom 1 og 3	<p>Antallet ganger brukeren kan prøve å angi gjeldende passord. Hvis brukeren angir det gjeldende passordet på påloggingsskjermbildet når antallet forsøk er nådd, blir brukeren utelåst fra Oracle CRM On Demand. Verdien i feltet Utelåsingsvarighet for pålogging avgjør hvor mange forsøk som er tillatt. Hvis imidlertid brukeren angir det gjeldende passordet fra Oracle CRM On Demand, eller hvis brukeren oppdaterer passordet, og maksimalt antall gjeldende passord er nådd, blir brukerøkten avsluttet. Brukeren er ikke utelåst fra Oracle CRM On Demand, og maksimalt antall gjeldende passordforsøk er fortsatt tilgjengelig på påloggingsskjermbildet før Oracle CRM On Demand bruker den angitte verdien i feltet Utelåsingsvarighet for pålogging.</p> <p>Standardverdien for eksisterende og nye kunder er 3.</p>
Utelåsingsvarighet for pålogging	15, 30 eller 60 minutter eller Inntil videre	Hvor lenge brukerens konto er låst.
Maksimal øktvarighet i timer	0-9999 timer	Varigheten av en aktiv brukerøkt før brukeren blir bedt om å angi

		<p>påloggingsopplysningene på nytt. Dette feltet kan inneholde positive heltall fra null (0) til 9999.</p> <p>Hvis du vil vise standardverdien for denne innstillingen, går du til siden Påloggings- og passordretningslinjer i Selskapsadministrasjon.</p> <p>Når du bruker Oracle CRM On Demand, må du angi påloggingsopplysningene på nytt når den aktive økten har nådd maksimumsvarigheten.</p> <p>Når du bruker Web-tjenester og den aktive økten blir tidsavbrutt, må Web-tjenesteklienten autentiseres på nytt før du kan fortsette å bruke Web-tjenester.</p>
Opplysninger om passordkontroll		
Brukerpassord utløper om	30, 60 eller 90 dager, Ett år eller Utløper aldri	Hvor lenge passordet til en bruker er gyldig. Etter denne perioden må brukeren endre passordet.
Minimumslengde for passord	Tall mellom 6 og 10	Minimalt antall tegn som kan brukes i et passord.
Maksimalt antall passordendringer	Tall mellom 1 og 20	Maksimalt antall ganger passordet til en bruker kan endres, i henhold til innstillingen Grensevindu for passordendring. Hvis en bruker prøver å endre et passord flere enn angitt antall ganger, tillates ikke endringen.
Grensevindu for passordendring	Antall dager (fra 1 til 7)	Perioden som innstillingen Maksimalt antall passordendringer gjelder i.

Kompleksitetsnivå for passord	3 eller 4	<p>Antall tegnklasser som må være oppfylt i brukerpassordene, fra følgende fire kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Store bokstaver (A...Å) ■ Små bokstaver (a...å) ■ Numeriske tegn (0, 1, 2...9) ■ Ikke-alfanumeriske tegn (!,\$,#,%)
Bruk passordretningslinjer ved pålogging	Avmerkingsboks	<p>Hvis det er merket av for dette valget, aktiveres en kontroll som sjekker at passordretningslinjene følges når brukere logger på Oracle CRM On Demand.</p> <p>Retningslinjekontrollen sørger for at passordet til brukeren er i samsvar med innstillingen Minimumslengde for passord og Kompleksitetsnivå for passord i Oracle CRM On Demand.</p>
Antall sist brukte passord som skal hindre brukeren i gjenbruk	Tall mellom 0 og 10	<p>Antall passord som er brukt fra før, som brukeren ikke kan bruke på nytt i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Standardverdien for nye selskaper er 3.</p> <p>Standardverdien for eksisterende selskaper er 1 eller 0 hvis følgende betingelser er oppfylt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Innstillingen Det nye passordet må være forskjellig fra det gamle passordet er valgt. ■ Innstillingen Antall sist brukte passord som skal hindre brukeren i gjenbruk er ikke valgt.

Autentiseringsopplysninger

Antall sikkerhetsspørsmål som må fullføres

Tall mellom 1 og 8

Denne innstillingen bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål og -svar en bruker må definere. Brukerens spørsmål og svar lagres for fremtidig bruk.

MERKNAD: Brukerne kan definere sikkerhetsspørsmål når de logger på Oracle CRM On Demand for første gang. Brukere kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette sikkerhetsspørsmålene.

Når brukerne tilbakestiller et passord via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, må de svare på et visst antall av sikkerhetsspørsmålene som er definert.

Du kan angi at brukerne må definere et høyere antall spørsmål enn antallet de må svare på når de tilbakestiller et passord. Et tilfeldig utvalg av spørsmålene som brukeren definerer, vises for å autentisere brukeren når vedkommende tilbakestiller passordet.

Antall sikkerhetsspørsmål som må besvares

Tall mellom 1 og 8

Denne innstillingen bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål en bruker må svare på når et passord tilbakestilles via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Når brukeren sender forespørselen om å få tilbakesilt passordet, mottar brukeren innen kort tid en e-post med en kobling til en midlertidig side.

		<p>På den midlertidige siden må brukeren svare på antallet sikkerhetsspørsmål som er angitt i denne innstillingen, før passordet kan tilbakestilles.</p> <p>Verdien i dette feltet må være mindre enn eller lik verdien i feltet Antall sikkerhetsspørsmål som må fullføres, ettersom brukeren ikke kan svare på flere spørsmål enn vedkommende har definert.</p>
Antall dagers gyldighet for midlertidig pålogging	Antall dager (fra 1 til 14)	Denne innstillingen brukes til å bestemme hvor mange dager et midlertidig passord skal være gyldig. En e-postmelding med midlertidig påloggingsopplysninger sendes vanligvis når en bruker er lagt til, eller når selskapsadministratoren eller Kundebehandling tilbakestiller passordet til brukeren.
Antall påloggingsforsøk med midlertidig passord	Antall forsøk (fra 1 til 14)	Totalt antall påloggingsforsøk som er tillatt med et midlertidig passord. Hvis denne verdien overstiges, blir brukerens midlertidige passord ugyldig, og brukeren må få passordet tilbakestilt på nytt.
Tilleggsopplysninger		
Tillat brukere å endre bruker-ID	Avmerkingsboks	Hvis det er merket av for dette valget, kan brukere som redigerer brukerprofilen sin, endre bruker-ID-en. Hvis denne funksjonen ikke er aktivert, er det bare selskapsadministratoren som kan endre bruker-ID-ene.
Tillat brukere å endre e-postadresse	Avmerkingsboks	Hvis det er merket av for dette valget, kan brukere som redigerer brukerprofilen sin, endre e-postadressen. Hvis denne funksjonen ikke er

		aktivert, er det bare selskapsadministratoren som kan endre e-postadressene.
Valg for samtidige økter	Tillat med varsel, Tillat uten varsel og Forhindre og avslutt eksisterende	<p>Ved hjelp av denne innstillingen kan du bestemme hvordan samtidige økter skal håndteres når dine påloggingsopplysninger brukes i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Valget Tillat med varsel gjør det mulig å ha samtidige økter. Du får imidlertid varsel fra Oracle CRM On Demand om at det pågår en annen økt som bruker de samme kontodetaljene. Brukeren i den andre økten blir også varslet fra Oracle CRM On Demand.</p> <p>Valget Tillat uten varsel gjør det mulig å ha samtidige økter. Ingen av brukerne får imidlertid varsel fra Oracle CRM On Demand om at den andre økten pågår.</p> <p>Hvis du velger Forhindre og avslutt eksisterende, lukkes den første og eksisterende økten, og den andre og nye økten startes. Brukerne av begge øktene blir varslet om dette.</p>

Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder

For å hindre angrep i form av forfalskning av forespørsler på tvers av områder må brukere som oppretter egendefinert kode som inneholder HTTP POST-forespørsler (inkludert AJAX-forespørsler (Asynchronous Java Script and XML)), som prøver å oppdatere, opprette eller slette data i Oracle CRM On Demand, inkludere et sikkerhetssymbol som en skjult parameter i koden. Hvis den egendefinerte koden ikke inneholder sikkerhetssymbolet, eller hvis symbolet brukes på feil måte, vil forespørselen mislykkes. Når forespørselen mislykkes, ser brukeren en feilmelding om at forespørselen ikke kan fullføres, fordi nøkkelen er ugyldig eller utløpt, og brukeren må oppdatere siden.

Sikkerhetssymbolet som brukere må inkludere i koden, vises i tabellen nedenfor.

Parameterkomponent	Symbolkode
Navn	%%%ODReqName%%%
Verdi	%%%ODReqValue%%%

MERKNAD: Symbolkoden skiller mellom store og små bokstaver og må være nøyaktig slik den vises i tabellen. En hvilken som helst feil i symbolkoden vil få forespørselen til å mislykkes.

Denne beskyttelsesfunksjonen mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder styres via avmerkingsboksen Beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder er aktivert. Denne funksjonen er aktivert som standard når selskapet konfigureres til å bruke Oracle CRM On Demand, og du kan ikke deaktivere den.

Tilbakestille alle passord

Du kan tilbakestille passordene til alle brukerne (og administratoren) på en gang.

Brukseksempel 1. Når du setter opp applikasjonen, oppretter du brukere og setter statusen deres til Aktiv, men ikke send passordene til dem via e-post. Når oppsettet er fullført og applikasjonen er klar til bruk, tilbakestiller du alle passord. Denne handlingen sender e-postmeldinger til alle aktive brukere samtidig. E-postmeldingen inneholder midlertidig passord og gir brukeren tilgang til applikasjonen.

Brukseksempel 2. Du har endret retningslinjene for passordkontroll og vil at alle brukere skal følge de nye retningslinjene. Tilbakestill alle passordene, slik at brukerne må endre passordene neste gang de logger på.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap - tilbakestill alle passord. Hver brukerrolle må også ha rettigheten Tilbakestill personlig passord.

Slik tilbakestiller du alle passord

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Klikk på knappen Tilbakestill alle passord på tittellinjen Selskapsprofil.

Det blir sendt e-postmeldinger med de nye midlertidige passordene til alle brukerne. Brukere som er pålogget, kan fortsette å arbeide, men de må angi det nye midlertidige passordet neste gang de logger på.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilbakestille en brukers passord](#) (på side 163)
- [Definere brukere](#) (på side 148)
- [Definere selskapets passordkontroller](#) (på side 29)

Aktivere språk

Oracle CRM On Demand finnes på mange språk. Alle standard tekstfelt som er inkludert i produktet, for eksempel felt og plukklisterverdier, samt elektronisk hjelp og opplæring, vises på de tilgjengelige språkene.

Når du tilpasser felt eller plukklisterverdier, må du imidlertid skrive inn motstykkene på andre språk hvis du vil at den oversatte versjonen skal vises. Ellers vises de på det opprinnelige språket med blå tekst og i hakeparenteser, uavhengig av hvilket språk du har valgt.

Selskapets standardspråk, som selskapet valgte da det registrerte seg for Oracle CRM On Demand, er i utgangspunktet det eneste aktive språket.

Hvis du vil gjøre språkvalg tilgjengelige for brukerne, må du aktivere dem.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

Slik aktiverer du språk

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Språk under Selskapsprofil.
- 4 Velg språkene du vil gjøre tilgjengelig for de ansatte, i kolonnen Aktiv.

MERKNAD: Du bruker andre innstillinger til å bestemme formatene for visning av dato, klokkeslett og valuta, ikke innstillingen Språk.

- 5 Lagre posten.

Begrense bruk til IP-adresser

Selskapet kan bruke denne funksjonen til å begrense tilgang til bestemte IP-adressesekvenser. Du kan bruke denne funksjonen til å sikre at brukerne bare får tilgang til systemet fra bestemte nettverkssteder, for eksempel kontoret. Hvis denne funksjonen er aktivert, kan brukerne bare logge på applikasjonen fra datamaskiner med IP-adresser som er innenfor sekvensen du angir.

Før du begynner. Kontakt Kundebehandling, slik at de kan aktivere IP-filtrering for selskapet. Når du etterpå skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

Slik begrenser du bruk til IP-adresser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.

3 Klikk på koblingen Sikkerhetsinnstillinger.

4 Angi IP-adressene som godtas for pålogging, på siden Sikkerhetsinnstillinger.

TIPS: Se gjennom opplysningene på skjermen om den riktige måten å angi IP-adresser på.

5 Lagre posten.

Håndtering av regnskapskalender

Håndtering av regnskapskalender innebærer blant annet å definere starten på regnskapsåret og tilsvarende slutten på regnskapsåret for selskapet:

- [Om regnskapskalendere](#) (på side 38)
- [Egendefinere en regnskapskalender](#) (på side 39)

Om regnskapskalendere

Det er to typer regnskapskalendere tilgjengelig i Oracle CRM On Demand:

- **Standard regnskapskalender.** Hvis regnskapsåret ditt følger en vanlig kalender (for eksempel kalenderkvartaler, 5-4-4, 4-4-5), kan du bruke denne kalendertypen i selskapsprofilen.
- **Egendefinert regnskapskalender.** Hvis selskapet følger en annen kalender, for eksempel 4-5-4, kan du bruke en egendefinert regnskapskalender i Oracle CRM On Demand.

Hvis du bruker en standard regnskapskalender eller en egendefinert regnskapskalender, defineres et regnskapsår én gang for selskapet. For hver regnskapskalendertype kan du automatisk bruke de definerte regnskapsperiodene i Oracle CRM On Demand.

Standard regnskapskalendere

Standard regnskapskalendere er perioder som følger en vanlig definert kalender, for eksempel en gregoriansk kalender, og kan starte på en hvilken som helst dag i en hvilken som helst måned i året. Hvis du bruker en standard regnskapskalender i Oracle CRM On Demand, kan du velge en av følgende kalendertyper:

- Kalenderkvartaler
- Kalendermodellen 4-4-5
- Kalendermodellen 5-4-4

Når du bruker standard regnskapskalendere, genereres regnskapsperioder frem til år 2020 automatisk i Oracle CRM On Demand. Du kan vise innstillingene for din standard regnskapskalender, men du kan ikke endre dem. Hvis du vil endre kalenderdefinisjonen, må du kontakte Kundebehandling. Kundebehandling fyller ut regnskapskalenderen med data og angir kalendertypen når selskapet settes opp.

MERKNAD: Endringer i definisjonen av regnskapsåret gjenspeiles ikke i rapporter i Oracle CRM On Demand før en fullstendig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

Slik viser du en definisjon av en standard regnskapskalender

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsadministrasjon.
- 3 Se gjennom følgende felt under Selskapsinnstillinger:
 - Startmåned for regnskapsår
 - Startdato for regnskapsår
 - Type regnskapskalender

MERKNAD: Når definisjonen av en standard regnskapskalender blir endret, oppdateres alle data i rapporter i Oracle CRM On Demand. Men Oracle CRM On Demand oppdaterer bare fremtidige data i prognoser.

Egendefinerte regnskapskalendere

Egendefinerte regnskapskalendere er tilgjengelige i Oracle CRM On Demand for selskaper som ikke bruker standard kalendermåned eller en vanlig regnskapskalender. Selskapsadministratoren egendefinerer regnskapskalendere. Du må opprette en post for en egendefinert regnskapskalender for hvert år du vil opprette forretningsplaner, mål, prognoser eller tidsbaserte analyser i Oracle CRM On Demand. For flere opplysninger om hvordan du egendefinerer regnskapskalendere, se [Egendefinere en regnskapskalender](#) (på side 39).

Egendefinere en regnskapskalender

Selskapsadministratoren definerer regnskapskalenderen i Oracle CRM On Demand i overensstemmelse med selskapets regnskapsår. Egendefinerte regnskapskalendere gjenspeiles i alle rapporter, forretningsplaner, mål og brukerkvoter.

MERKNAD: Når du skal konfigurere den egendefinerte regnskapskalenderen, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Når du skal sette opp selskapets egendefinerte regnskapskalendere, må du gjøre følgende:

- 1 Kontakt Kundebehandling for å aktivere bruken av egendefinerte regnskapskalendere for selskapet.
- 2 Definer selskapets regnskapskalendere.
- 3 Bekreft at den egendefinerte regnskapskalenderen er aktiv i selskapet.

ADVARSEL: Når du har aktivert valget av den egendefinerte regnskapskalenderen for selskapet, kan du ikke deaktivere dette valget. Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer egendefinerte regnskapskalendere uten at de fullt ut forstår funksjonene for regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand.

Egendefinerte regnskapskalendere og prognoser

Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, brukes selskapets egendefinerte regnskapskalenderdefinisjon ved generering av prognoser. Selskapsadministratoren må opprette egendefinerte regnskapskalenderposter før prognoser aktiveres. Ettersom prognoser kan ha en varighet på mer enn ett kvartal, er det mulig at en prognose kan inneholde data fra flere regnskapsår. For å sikre at nok data er tilgjengelige for at prognoseserien kan genereres, må det derfor opprettes en egendefinert regnskapskalender for hvert år der selskapet vil generere prognoser. I tillegg må selskapsadministratoren oppdatere prognosedefinisjonen før den nye egendefinerte regnskapskalenderdefinisjonen kan brukes i prognoser. Hvis ikke prognosedefinisjonen oppdateres før den neste prognosedatoen, genereres ikke prognosene. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av prognosedefinisjoner, se [Oppdatere prognosedefinisjonen](#) (på side 354).

Slik egendefinerer du en ny regnskapskalender

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4 Klikk på Ny regnskapskalender på siden Regnskapskalenderliste.
- 5 Velg nødvendig regnskapsår på menyen.
Navnet på regnskapskalenderen fylles ut automatisk i feltet Navn, for eksempel Regnskapsår 2009. Denne verdien er skrivebeskyttet.
- 6 Legg inn følgende opplysninger:
 - a **Beskrivelse.** Legg til tilleggsopplysninger om den egendefinerte regnskapsperioden. Dette feltet har en grense på 250 tegn.
 - b **Regnskapskvartal 1.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
 - c **Regnskapskvartal 2.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
 - d **Regnskapskvartal 3.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
 - e **Regnskapskvartal 4.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
 - f **Tilleggsopplysninger.** Klikk på kalenderikonet for å angi starten på neste regnskapsår.
MERKNAD: Et regnskapsår kan ikke være over 99 uker langt. Hvis du angir en verdi for Start på neste regnskapsår som er større enn 99 uker fra startdatoen for forrige regnskapsår, vises en feilmelding om at du må angi en riktig verdi.

- 7 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Du må opprette regnskapskalendere i rekkefølge. Du må for eksempel opprette regnskapskalenderen for 2010 før du oppretter regnskapskalenderen for 2011.

Den nye egendefinerte regnskapskalenderen gjenspeiles ikke i analyser før en nattlig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

Slik viser du detaljer for en regnskapskalender

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4 Klikk på navnet på regnskapsåret du vil vise regnskapsperiodene for, på siden Regnskapskalenderliste.

De enkeltstående regnskapsmånedene for det valgte året og startdatoen for det neste regnskapsåret vises på detaljsiden for regnskapskalender.

MERKNAD: Hvis du flytter fra en standard regnskapskalender til en egendefinert regnskapskalender, vises poster fra det forrige regnskapsåret som skrivebeskyttede på siden Regnskapskalenderliste, og poster fra alle fremtidige regnskapsår som genereres i Oracle CRM On Demand, slettes. For flere opplysninger om standard regnskapskalendere, se [Om regnskapskalendere](#) (på side 38).

Slik redigerer du selskapets regnskapskalender

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4 Finn regnskapskalenderen du vil oppdatere, på siden Regnskapskalenderliste, og klikk på Rediger.
- 5 Legg inn de nye detaljene for regnskapskalenderen, og klikk på Lagre.

Endringer i en egendefinert regnskapskalender gjenspeiles ikke i analyser før en nattlig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

MERKNAD: Hvis du har egendefinert en regnskapskalender, kan du endre den ved å redigere den eksisterende kalenderdefinisjonen. Regnskapskalendere før det gjeldende regnskapsåret er imidlertid skrivebeskyttede. Du kan ikke slette egendefinerte regnskapskalendere.

Valutadefinisjon

Definering av valutaer for selskapet inkluderer følgende:

- Aktivere valutaene som selskapet bruker i forretningsvirksomheten.
- Definere valutakurser for selskapets basisvaluta.

Hvis du vil ha opplysninger om valutadefinisjon, se [Håndtere valutaer](#) (på side 42).

Håndtere valutaer

Hvis du vil tillate at brukere driver og sporer forretninger i en hvilken som helst valuta, må du aktivere disse valutaene. Ellers er standardvalutaen som er konfigurert for selskapet, det eneste valget.

Hvis de ansatte registrerer transaksjoner i andre valutaer, må du også konfigurere valutakurser mellom disse valutaene og selskapets standardvaluta. Applikasjonen bruker valutakursene ved opprulling av inntekt for rapporter og prognoser.

ADVARSEL: Pass på at du konfigurerer valutakurser før brukerne angir transaksjoner for alle valutaene du aktiverer.

Du kan angi flere valutakurser for en aktiv valuta. Hver registrering består av valutakursdatoen og en valutakurs for denne dato. Når det gjelder fastsettelse av hvilken valutakurs som skal brukes for en bestemt transaksjon, følger applikasjonen disse reglene:

Hvordan Oracle CRM On Demand omregner valutakurser mellom selskapets standardvaluta og brukerens standardvaluta

I dette tilfellet har et selskap følgende valutaer:

- Standardvalutaen for et selskap er norske kroner (NOK).
- Dette selskapet har også følgende valutaer aktivert: euro (EUR) og amerikanske dollar (USD).
- Selskapet har definert valutakurser mellom NOK og EUR og mellom NOK og USD.
- Brukeren angir salgsmulighetsinntekten i EUR. Brukerens standardvaluta er imidlertid USD.
- Slik utføres omregningen fra EUR til USD i Oracle CRM On Demand
 - Først omregnes salgsmulighetsinntekten til selskapets standardvaluta, det vil si fra EUR til NOK.
 - Deretter omregnes salgsmulighetsinntekten til brukerens valuta, det vil si fra NOK til USD.

Hvordan valutakurser brukes på prognoseopprullinger

I dette tilfellet gjelder følgende regler:

- Hvis en valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, brukes denne valutakursverdien.
- Hvis ingen valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, men valutakurser er definert for datoer før transaksjonen, brukes valutakursen som er nærmest transaksjonsdatoen.
- Hvis ingen valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, og ingen valutakurser er definert for datoer før transaksjonen, brukes neste tilgjengelige valutakurs som har en dato *etter* transaksjonsdatoen.

Hvis det for eksempel bare er angitt valutakurser for 15.05.2004 og 15.08.2004, skjer dette:

- Når det gjelder transaksjoner før 15.05.2004, brukes kursen for 15.05.2004.
- Når det gjelder transaksjoner mellom 15.05.2004 og 14.08.2004, brukes kursen for 15.05.2004.

- Når det gjelder transaksjoner den 15.08.2004 eller senere, brukes kursen for 15.08.2004.

Hvordan valutakurser brukes på rapporter

Når det gjelder rapporter, brukes valutakurser på en mer generell måte enn for prognoser. Én valutakurs fastsettes for hver måned, og alle transaksjoner innen en måned bruker denne kursen. Når det for eksempel gjelder salgsmuligheter, brukes lukningsdatoen for salgsmulighet som er nærmest den gyldige datoen for valutakurs. Når det gjelder valutaomregninger, brukes feltet Innkjøpsdato som datoen. Når det gjelder salgsmulighetsprodukter, brukes valutakursen som er nærmest startdatoen for produktinntekten. Når det gjelder andre objekter, inkludert egendefinerte objekter 01–03, brukes opprettelsesdatoen til å fastsette valutakursdatoen. Når det gjelder egendefinerte objekter 04–15, brukes feltet Valutakursdato.

Valutakursen som tilordnes til en måned, fastsettes på følgende måte:

- Hvis det finnes flere valutakurser for en måned, brukes den som har den seneste datoen i denne måneden.
- Hvis det ikke finnes noen valutakurser for en måned, settes denne månedens valutakurs til samme kurs som den nærmeste fremtidige måneden det er definert en kurs for.
- Hvis det ikke finnes noen valutakurser for fremtidige måneder, brukes valutakursen for den første forrige måneden.

Hvis det for eksempel er definert valutakurser for 10.05.2004, 20.05.2004 og 14.08.2004, skjer dette:

- Kursen for mai 2004 blir verdien som er angitt for 20.05.2004 (den seneste kursen som er angitt for mai).
- Kursen for august 2004 blir verdien som er angitt for 14.08.2004 (den eneste kursen som er angitt for august).
- April 2004 og tidligere måneder får tilordnet kursen for 20.05.2004. Det er to datoer for mai.
- Juni og juli 2004 får tilordnet kursen for august 2004 (den nærmeste fremtidige måneden).
- September 2004 og fremtidige måneder får tilordnet kursen for august 2004 (ingen fremtidig måned, så forrige måned brukes).

I rapporter brukes valutakursen som er definert for måneden som transaksjonen skjer i, for alle verdier der det er nødvendig å omregne mellom valutaer. Dette beregnes som beskrevet ovenfor.

MERKNAD: Når det foretas prognoser, blir alle salgsmuligheter omregnet til selskapets standardvaluta for prognoseoppdateringer. I rapporter blir imidlertid inntektsfelt omregnet til sluttbrukerens valutabeløp.

Du må vente til den daglige analyseoppdateringen kjøres når en av følgende situasjoner oppstår:

- En ny valuta aktiveres for selskapet, og valutakursen konfigureres.
- En bruker velger en ny valuta som ingen annen bruker i selskapet tidligere har valgt (på siden Personlige detaljer).

Oppdateringen genererer eventuelle vekslingskurser. Etterpå kan du kjøre historiske rapporter eller sanntidsrapporter.

Når brukere endrer standardvalutaen sin, må de logge av Oracle CRM On Demand og deretter logge på på nytt før data i rapporter vises i den nye valutaen.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyrene for behandling av valutaer, må rollen din ha rettigheten Definer valutaer. For å forstå resultatet av valutainnstillinger kan du lese Om profilinnstillinger for brukere.

Slik aktiverer du valutaer

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3** Klikk på koblingen Valutadefinisjon i området Valutadefinisjon.
- 4** Velg Alle valutaer fra rullegardinlisten på siden Oppsett av valuta.
- 5** Klikk på koblingen Rediger for valutaen du vil aktivere.
- 6** Merk av for Aktiv på siden Rediger valuta.
- 7** (Valgfritt) Du kan endre symbolet som svarer til valutaen, på siden Rediger valuta.
Kanskje du for eksempel vil skille mellom valutaer ved hjelp av valutakodene i stedet for symbolene for dem. I så fall endrer du \$ til USD, ¥ til JPY og € til EUR.
- 8** Lagre posten.

Slik definerer du valutakurser

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3** Klikk på koblingen Valutakurser i området Valutadefinisjon.
Siden Rediger valutakurs vises med de siste valutakursene for de aktiverte valutaene. Hvis ingen valutakurs er definert, er den tom.
MERKNAD: *Til-valutaen* er alltid valutaen som er angitt for selskapet. Du må angi valutakurser som forteller applikasjonen hvordan hver aktive valuta skal omregnes til denne valutaen.
- 4** Slik legger du til en ny valutakurs for en aktiv valuta
 - a** Klikk på koblingen Valutahistorikk for raden Valuta som du vil legge til en kurs for.
Klikk på Ny på siden Valutakurs.
 - b** Fyll inn opplysningene på siden Rediger valutakurs.
Når det gjelder Valutakurs, angir du hvor mange enheter med *Til valuta* som trengs for å kjøpe én enhet med *Fra valuta*.
Eksempel: 1 euro = 7,9 norske kroner.
Hvis vi forutsetter at norske kroner (NOK) er angitt for selskapets valuta, angir du disse verdiene:
 - Fra valuta: EUR
 - Til valuta: NOK

- Valutakurs: 7,9

5 Klikk på Lagre.

Slik viser du en historikk for valutakurser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Valutakurser i området Valutadefinisjon.
De siste valutakursene for de ulike valutaene vises på siden Rediger valutakurs.
- 4 Hvis du vil vise historikken for valutakurser for én valuta, klikker du på koblingen Valutakurshistorikk.
En historikk for valutakursene vises.

Selskapssporing

Sporing er en viktig funksjon for at selskapet skal kunne oppfylle lover og regler. Se emnene nedenfor for flere opplysninger om sporing i Oracle CRM On Demand:

- [Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere](#) (på side 45)
- [Vurdere selskapets ressursforbruk](#) (på side 46)
- [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen](#) (på side 46)
- [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon](#) (på side 47)

Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere

Du kan se gjennom påloggingshistorikken for alle brukerne i selskapet. Siden for påloggingshistorikk inneholder brukerne som bruker applikasjonen, og når de har brukt den. Siden for påloggingshistorikk registrerer også påloggingsaktiviteten til Kundebehandling for Oracle CRM On Demand.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten for alle brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Påloggingssporing under Ressurssporing.

- 4 Se gjennom påloggingshistorikken for applikasjonen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker](#) (på side 163)

Vurdere selskapets ressursforbruk

Du kan se gjennom ressursbruken for hele selskapet, inkludert endringer i disse områdene:

- Tilbakestill passord
- Glemt passord
- Svar på sikkerhetsspørsmål
- Endre SSO-identifikator
- Endring av bruker-ID
- Endring av e-post
- Angi passord
- Første passord
- Frakoblet

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

Slik ser du gjennom selskapets ressursbruk

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Sporing under Ressurssporing.
- 4 Se gjennom historikken for ressursbruk for selskapet.

Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen

Du kan vise sporingsendringer som brukerne har gjort i sporbare felt for alle sporbare posttyper. Sporingen viser også om sporbare posttyper er opprettet, slettet eller gjenopprettet.

For nye kunder og kunder som oppgraderer Oracle CRM On Demand til denne versjonen, og som sporer spesifikke felt for posttyper, er sporing av postopprettelse, -sletting og -gjenoppretting aktivert som standard. Hvis du ikke sporer spesifikke felt for posttyper, er all sporing av postopprettelse, -sletting og -gjenoppretting deaktivert. Kunden kan da endre innstillingene for sporing på postnivå.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Gå til hovedsporingstabell og rettigheten Sporingskonfigurasjon for administrator.

Slik viser du sporingsendringer med hovedsporingen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Hovedsporingstabell i området Selskapssporing.

Følgende verdier vises i hovedsporingen:

- **ID-nummer.** ID-en for tabellraden.
- **Tittel.** Navnefeltet i objektet.
- **Posttype.** Posttypen som spores.
- **Dato.** Datoen for siste sporing av objektet.
- **Etternavn.** Brukerens etternavn.
- **Fornavn.** Brukerens fornavn.
- **Endret felt.** Feltet som er endret i objektet.
- **Gammel verdi.** Den forrige verdien for posten.
- **Ny verdi.** Den nye verdien i feltet. Hvis du endrer feltverdien for serviceforespørselsprioritet fra Lav til Høy, blir Lav stående i feltet Gammel verdi, og Høy vises i feltet Ny verdi. Hvis du sletter en post, blir feltet Gammel verdi stående tomt, og verdien i feltet Ny verdi endres til Posten er slettet.
- **Dato og klokkeslett for oppdatering.** Tidspunktet og datoen da posten ble oppdatert.
- **Tilleggsopplysninger.** Eventuelle utfyllende opplysninger om endringen av posten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om sporingen, se [Tilpasse sporing](#) (på side 107).

Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon

Du kan vurdere sporingsendringene som brukerne gjør i feltoppsett, roller og tilgangsprofiler.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Gå til hovedsporingstabell og rettigheten Sporingskonfigurasjon for administrator.

Slik vurderer du endringer av sporingskonfigurasjon

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.

3 Klikk på koblingen Sporingskonfigurasjon for administrator i området Selskapssporing.

Følgende verdier vises i tabellen Sporingskonfigurasjon for administrator:

- **ID-nummer.** Tabellrad-ID-en for den endrede konfigurasjonen.
- **Type.** Posttypen som ble endret.
- **Typenavn.** Postnavnet som ble endret.
- **Kilde-IP-adresse.** IP-adressen til datamaskinen der konfigurasjonen ble endret.
MERKNAD: Denne verdien vises bare når disse opplysningene er tilgjengelige.
- **Økttype.** Denne verdien angir om økten var interaktiv eller en Web-tjenesteøkt.
- **Etternavn.** Brukerens etternavn.
- **Fornavn.** Brukerens fornavn.
- **Brukerpåloggings-ID.** Brukerens påloggings-ID.
- **Operasjon.** Typen konfigurasjon som ble utført, for eksempel opprettet, slettet eller endret.
- **Endret felt.** Navnet på feltet i posten som ble endret.
- **Gammel verdi.** Den tidligere verdien for posten eller feltet som ble endret.
- **Ny verdi.** Den nye verdien for posten eller feltet som ble endret.
- **Dato.** Tidspunktet og datoen da posten ble konfigurert.

Hvis du vil ha flere opplysninger om sporingen, se [Tilpasse sporing](#) (på side 107).

Varselhåndtering

Varselfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand gir deg mulighet til å kringkaste tidsbaserte, kritiske opplysninger til brukerne i selskapet. Hvis du vil ha opplysninger om varsler, se følgende emner:

- Vise varsler
- [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 49)
- Arbeide med lister
- [Varselfelt](#) (på side 50)

Publisere varsler over hele selskapet

Varsler for hele selskapet vises på Min hjemmeside for alle ansatte. Du kan bruke varsler til å kringkaste opplysninger over hele selskapet, for eksempel møtenotater eller endring av retningslinjer.

MERKNAD: Varsler som kunngjør at en prognose er generert, er på Min hjemmeside for de ansatte i to dager. Hvis du vil endre perioden som varslet vises i, foretar du endringene på siden Rediger varsel etter at varslet vises for første gang. Følg fremgangsmåten i denne delen hvis du vil ha instruksjoner.

Du kan koble filer eller URL-adresser til varsler. Når du for eksempel oppretter et møtevarsel, kan du legge til en kobling til en Web-side med anvisninger til møtestedet.

Før du begynner. (Valgfritt) Opprett eller finn en Web-side eller fil som inneholder opplysninger du vil dele. Kontroller at banen til Web-siden eller filen er tilgjengelig for brukerne. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

Slik oppretter eller oppdaterer du varsler for hele selskapet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsvarsler i området Varselhåndtering.
Siden Varsler vises med en liste over selskapsvarsler.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Varsler:
 - Klikk på knappen Ny.
 - Klikk på tittelen på varslet du vil redigere, og klikk deretter på knappen Rediger.
- 5 Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Nytt varsel eller Rediger varsel.
- 6 Lagre varslet.
- 7 Hvis du vil legge til et vedlegg for varslet, klikker du på varselstittelen på listesiden for varsler for å åpne varsel detaljene.
- 8 Klikk på knappen Legg til vedlegg, og skriv inn opplysningene.
- 9 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.
- 10 Hvis du vil legge til en URL-adresse for varslet, klikker du på varselstittelen på listesiden for varsler for å åpne varsel detaljene.
- 11 Klikk på knappen Legg til URL-adresse, og skriv inn opplysningene.
- 12 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

Varselfelt

I tabellen nedenfor er feltopplysningene som kan vises i en varselpost, beskrevet. Hvis du er en administrator, kan du vise og oppdatere alle varselfelt. Ellers er du begrenset til å vise et begrenset antall varselfelt.

Felt	Beskrivelse
Tittel	Tittelen på varslet slik det vises på Min hjemmeside.
Prioritet	Prioriteten til varslet, som angis av ikonet ved siden av det på Min hjemmeside.
Hyperkobling	URL-adressen eller filnavnet og katalogbanen som er knyttet til varslet.
Varselbeskrivelse	Teksten slik den vises i varslet.
Posteringsdato	Datoen du vil at varslet skal begynne å bli kringkastet på tvers av Min hjemmeside.
Utløpsdato	Datoen du vil at varslet skal slutte å bli kringkastet på tvers av Min hjemmeside.
Vist hyperkobling	Teksten slik den vises for hyperkoblingen i varslet. Dette feltet er obligatorisk hvis du har angitt en hyperkobling. Når det gjelder koblingen (URL-adressen) "http://selskap.område/dok_2389.html", kan du for eksempel skrive inn "Veianvisning for møtet" for hyperkoblingsteksten i varslet.

TIPS: Du kan opprette filtrerte lister for å begrense typen varselposter som vises samtidig. For instruksjoner, se Arbeide med lister.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om varsler for hele selskapet i følgende emne:

- [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 49)

Administrasjon av servicetilmåling

Administrering av servicetilmålinger inkluderer følgende:

- [Vise bruk av servicetilmåling for selskapet](#) (på side 52)
- [Vise historisk bruk av servicetilmåling](#) (på side 53)
- [Angi varsler for servicetilmålinger](#) (på side 53)
- [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse](#) (på side 54)

Om servicetilmålinger

Du kan vise alle servicetilmålinger for selskapet for å få oversikt over nåværende og historisk bruk og for å aktivere varsler når tilmålingene når de definerte terskelverdiene. Kundebehandling angir servicetilmålingsverdier for selskaper. Servicetilmålingene er som følger:

- **Operasjonskvote for Web-tjenester.** Bestemmer hvor mange Web-tjenesteoperasjoner et selskap kan utføre i løpet av en periode på 24 timer.
- **Grense for samtidige Web-tjenester.** Bestemmer maksimalt antall samtidige Web-tjenesteforespørsler som et selskap kan behandle.
- **CRM Desktop-lisenser.** Angir antall lisensierte CRM Desktop-brukere for selskapet.
- **Filtilmåling.** Bestemmer filtilmålingen for selskapet, det vil si tilgjengelig lagringsplass for filer som er knyttet til poster.
- **Posttilmåling.** Bestemmer posttilmålingen for selskapet, det vil si antall poster av alle typer.

MERKNAD: Navn og beskrivelser for servicetilmålinger vises på det aktive språket.

På siden med servicetilmålingslisten kan du se den definerte tilmålingsverdien, gjeldende bruk og gjenstående bruksverdier. Du kan drille ned på en servicetilmåling og angi et varsel for denne. Når du aktiverer et varsel, definerer du en terskelverdi for en servicetilmåling, og et varsel sendes dermed via e-post til de angitte mottakerne når terskelen nås.

På listesiden for tilmålingsbruk kan du spore selskapets bruk i forhold til servicetilmålinger over tid. Du kan vise daglig, ukentlig eller månedlig bruk, men denne visningen varierer med tilmålingstypen. Du kan eksportere tilmålingsdata og tilmålingsbruksdata for et selskap ved hjelp av eksportassistenten. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av eksportassistenten, se [Eksportere data](#) (på side 564).

Hva skjer når tilmålinger er oppbrukt?

Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for Web-tjenestetilmålinger, blir ytterligere forespørsler til Web-tjenester for Oracle CRM On Demand ikke behandlet. Tilmålingskapasitet frigis hver time, og kapasitetsmengden som frigis, varierer avhengig av tidligere bruk. Nye forespørsler behandles når gjeldende bruk for den foregående 24-timersperioden har kommet under tilmålingsverdien for selskapet.

Hvis du vil unngå å nå den totale selskapstilmålingen, kan du optimalisere Web-tjenesteklienter slik at du unngår unødvendige forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for posttilmåling, kan følgende ikke lenger samhandle med Oracle CRM On Demand-applikasjonen:

- Web-tjenester som prøver å utføre Insert-, Update- eller InsertOrUpdate-operasjoner for poster
- Importer ved hjelp av importassistenten eller Oracle Data Loader On Demand
- Skrivebordsklienter, for eksempel Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan unngå at den totale tilmålingen for selskapet blir nådd ved å slette eventuelle poster i applikasjonen som ikke lenger er nødvendige. Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for filtilmåling, kan brukerne ikke lenger laste vedlegg ved hjelp av følgende:

- Oracle CRM On Demand-applikasjonen
- Web-tjenester

■ Skrivebordsklienter

Du kan unngå at den totale tilmålingen for selskapet blir nådd ved å slette eventuelle vedlegg som ikke lenger er nødvendige.

MERKNAD:For alle servicetilmålinger kan brukerne kontakte en selger og kjøpe ytterligere kapasitet, flere lisenser eller begge deler. Kontakt Kundebehandling hvis du trenger mer hjelp.

Vise bruk av servicetilmåling for selskapet

Du kan vise følgende data for hver servicetilmåling for selskapet:

- Tilmålingsnavnet
- Tilmålingstypen
- Tilmålingsenhetene
- Verdisettet for tilmålingen fra Oracle Norge
- Tilmålingsmengden som er i bruk
- Tilmålingsmengden som gjenstår
- Hvorvidt et varsel er aktivert for tilmålingen. Hvis gjeldende bruk overskrider terskelverdien, får de definerte mottakerne tilsendt et e-postvarsel.
- Brukeren som sist endret tilmålingsdataene

Fra listesiden for servicetilmålinger kan du drille ned i en servicetilmåling for å vise flere opplysninger om tilmålingen, for eksempel en beskrivelse av tilmålingen, og data om gjeldende bruk i appleten for tilmålingsbruk.

På listesiden for tilmålingsbruk kan du se historiske bruksdata for en tilmåling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise historisk bruk av servicetilmåling](#) (på side 53).

Du kan klikke på Rediger på listesiden for servicetilmålinger og deretter angi et varsel for en tilmåling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Angi varsler for servicetilmålinger](#) (på side 53).

Slik viser du selskapets servicetilmålingsbruk

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3** Klikk på koblingen Administrasjon av servicetilmåling i området Administrasjon av servicetilmåling.
- 4** Vis servicetilmålingsdataene for selskapet på listesiden for servicetilmålinger.

Vise historisk bruk av servicetilmåling

Fra listesiden for tilmålingsbruk kan du vise historiske bruksdata om tilmålingene for selskapet. Som standard er tilmålingsbruken oppført etter dato, og periode, tilmålingstype, tilmålingsnavn, tilmålingsenheter, brukt tilmåling og opprettelsesdato vises. Du kan vise tilmålingsbruk for daglige, ukentlige eller månedlige perioder, men denne visningen varierer med tilmålingstypen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på listesiden for tilmålingsbruk.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en ny liste for tilmålingsbruk	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Opprett ny liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i Opprette og begrense lister.
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Eksportere poster i lister.
Håndtere lister for tilmålingsbruk	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i Siden Håndter lister.
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.
Begrense søkekriteriene for listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Begrens liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i Opprette og begrense lister.
Vise nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Siden Vis liste.
Sortere tilmålingsbruk i listen	Klikk på kolonneoverskriften for å sortere listen i henhold til denne kolonnen. Klikk for eksempel på Start for å sortere listen i henhold til starttidspunktet.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.

Angi varsler for servicetilmålinger

Du kan angi et varsel for en servicetilmåling. Når tilmålingsbruken når en bestemt terskelverdi, sendes en e-post for å varsle de angitte brukerne. Hvis varsler er aktivert for en servicetilmåling, brukes følgende standarder:

- **Varselmottakere.** E-postadressen til den primære kontaktpersonen for selskapet
- **Varselterskel.** Sytti prosent av tilmålingsverdien

For eksisterende kunder er varsler deaktivert som standard. For nye kunder er varsler aktivert som standard.

Merknad: Du kan ikke angi et varsel for tilmålingen for samtidige Web-tjenesteforespørsler.

I tillegg til terskelvarslet sendes automatisk et varsel på e-post enten til den primære kontaktpersonen eller de angitte e-postmottakerne når gjeldende bruk har nådd tilmålingsverdien for et selskap. Hvis varsler er aktivert, sendes e-posten som angir at tilmålingen er nådd, til de angitte mottakerne.

Slik angir du et varsel for en servicetilmåling

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Administrasjon av servicetilmåling i området Administrasjon av servicetilmåling.
- 4 Klikk på Rediger på listesiden for servicetilmålinger.
- 5 Fyll ut følgende felt på redigeringssiden for servicetilmålingen:
 - **Varselmottaker.** Angi e-postadressene til brukerne som skal motta en advarsel på e-post.
 - **Varselterskel.** Angi hvor mange prosent av tilmålingsverdien som må være nådd før e-postvarslet sendes.
 - **Varsel er aktivert.** Merk av i denne boksen hvis du vil aktivere utsendelse av e-postvarsler.

Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse

Med jevne mellomrom tas et stillbilde av lagringsplassen som selskapet bruker for filer og poster i Oracle CRM On Demand. Opplysningene beholdes i 90 dager, og ryddes deretter fra databasen. Du kan få oversikt over fil- og postlagringsnivået for selskapet ved å vise detaljer om følgende:

- Antall filvedlegg som var lagret da stillbildet ble tatt
- Fillagringsplassen som selskapet brukte da stillbildet ble tatt
- Antall poster som fantes for selskapet da stillbildet ble tatt

MERKNAD: Filer og poster som er slettet, men ikke ryddet fra Oracle CRM On Demand, inngår ikke i beregningen av fil- og postutnyttelse.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser opplysninger om filutnyttelse.

Slik viser du opplysninger om filutnyttelse

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Filutnyttelse i området Administrasjon av servicetilmåling for å åpne listesiden for filutnyttelse.

Som standard vises listen Gjeldende filbruk på listesiden for filutnyttelse. Listen Gjeldende filbruk inneholder opplysningene fra det nyeste stillbildet. Hvis du vil vise opplysningene fra alle stillbildene som er tatt i løpet av de siste 90 dagene, velger du listen All filbruk i tittellinjen på listesiden.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises på listesiden for filutnyttelse.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn på post	Navnet på posttypen slik det vises i brukergrensesnittet. Hvis selskapet har tilpasset navnet på posttypen, vises det tilpassede posttypenavnet i denne kolonnen. MERKNAD: Hvis ingen filer var knyttet til postene av en bestemt posttype for selskapet da stillbildet ble tatt, er ikke posttypen oppført.
Antall filer	Antall filer som var knyttet til postene av den oppførte posttypen for selskapet i Oracle CRM On Demand da stillbildet ble tatt.
Brukt filtilmåling (MB)	Antall megabyte fillagringsplass som selskapet brukte i Oracle CRM On Demand til lagring av filvedlegg for poster av den oppførte posttypen da stillbildet ble tatt.
Dato	Datoen og klokkeslettet for stillbildet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser opplysninger om postutnyttelse.

Slik viser du opplysninger om postutnyttelse

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Postutnyttelse i området Administrasjon av servicetilmåling for å åpne listesiden for postutnyttelse.

Som standard vises listen Gjeldende postbruk på listesiden for postutnyttelse. Listen Gjeldende postbruk inneholder opplysningene fra det nyeste stillbildet. Hvis du vil vise opplysningene fra alle stillbildene som er tatt i løpet av de siste 90 dagene, velger du listen All postbruk i tittellinjen på listesiden.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises på listesiden for postutnyttelse.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn på post	Navnet på posttypen slik det vises i brukergrensesnittet. Hvis selskapet har tilpasset navnet på posttypen, vises det tilpassede posttypenavnet i denne kolonnen. MERKNAD: Hvis det ikke fantes noen poster for en bestemt posttype for selskapet da stillbildet ble tatt, er ikke posttypen oppført.
Brukt posttilmåling	Antall poster av den oppførte posttypen som fantes for selskapet i Oracle CRM On Demand da stillbildet ble tatt.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Dato	Datoen og klokkeslettet for stillbildet.

TIPS: Hvis du vil ha opplysninger om bruk av menyvalgene på listesidene for filutnyttelse og postutnyttelse, se Arbeide med lister.

Adresseadministrasjon

Adresseadministrasjon består blant annet av å aktivere eller deaktivere funksjonene for adressedeling (bruke innstillingen for aktivering av delte adresser i selskapsprofilen), aktivere adressevalidering (bruke innstillingen for validering av delte adresser i selskapsprofilen), konvertere udelte adresser til delte adresser, og andre oppgaver. Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om administrasjon av adresser.

- [Konvertere udelte adresser til delte adresser](#) (på side 56)
- [Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres](#) (på side 59)
- [Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres](#) (på side 60)
- [Angi adressestype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse](#) (på side 61)
- [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser](#) (på side 62)

Beslektede emner

- [Adresser](#)
- [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17)

Konvertere udelte adresser til delte adresser

Versjon 19 og eldre versjoner av Oracle CRM On Demand brukte udelte adresser. Du kan fortsette å bruke udelte adresser i denne versjonen. Hvis du imidlertid vil konvertere udelte adresser fra tidligere versjoner, til delte adresser som støttes i denne versjonen, må du gjøre følgende.

Merknad: Hvis datafilene er store og importoperasjonene tar lengre tid enn forventet, kan du bruke <Datalasting> med de samme inndatafilene og tilordningsfilene som er definert i denne prosedyren.

Før du begynner: Det forutsettes at Oracle CRM On Demand Customer Care har oppgradert selskapet til gjeldende versjon. Hvis du skal kunne fullføre denne prosedyren, må du være en selskapsadministrator som kan utføre import- og eksportoperasjoner og tilpasse Oracle CRM On Demand. Du må ha rettigheten Håndter adresser for å kunne aktivere funksjonen for delte adresser.

MERKNAD: Når du går over fra udelte til delte adresser, må du bruke Web Services v2.0-API-et for alle Web-serviceforespørslene, ettersom Web Services v1.0-API-et ikke støtter tilgang til delte adresser.

Konvertere udelte adresser til delte adresser

- 1 Hvis det er nødvendig, fjerner du merket for innstillingen Aktiver delte adresser i selskapsprofilen.

2 Eksporter dataene fra de adresserelaterte objektene som du vil konvertere til delte adresser.

Listen omfatter følgende elementer:

- Alle områder med firmadata, inkludert:
 - Firmaer
 - Firmaadresser
 - Kontaktpersoner
 - Firmapartnere
 - Adresser
- Alle områder med kontaktpersondata, inkludert:
 - Kontaktpersoner
 - Adresser til kontaktpersoner
 - Firmaer
 - Adresser
- Alle områder med forhandlerdata, inkludert:
 - Forhandler
 - Adresser til forhandlere
- Alle områder med partnerdata, inkludert:
 - Partner
 - Partneradresser
- Alle adressedata

Denne eksportoperasjonen eksporterer alle relevante firmaer, kontaktpersoner, partnere, forhandlere og adressedata fra Oracle CRM On Demand til en ekstern fil. Du må kunne bruke den eksterne filen med den valgte metoden for datakorrigering og standardisering.

3 Korrigér og formater dataene på nytt, slik at dataene ikke blir duplisert når du importerer adressene til Oracle CRM On Demand, og firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerdataene blir satt opp med de tilknyttede adressene.

Det vil sannsynligvis være mange dupliserte og ugyldige adresser etter eksporten. Ettersom adresser ikke var delt i tidligere versjoner, vil for eksempel kontaktpersoner som bor på samme sted, ha identiske eller like adresser. Det kan imidlertid være mindre forskjeller på grunn av skrivefeil eller andre feil. Når det gjelder de dupliserte adressene som sannsynligvis vil forekomme, vil ikke en ny import av postene (for eksempel firmaer) og tilknytning av disse til de nylig opprettede delte adressepostene slette de eksisterende adressedataene fra den tidligere versjonen. Du må derfor gjøre følgende:

- Kontroller dataene, og fjern deretter de dupliserte postene når du gjør klar adressedataene du vil importere.
- Ta eierskap på de eksisterende udelte adressedataene som er knyttet til firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerpostene hvis du vil knytte disse postene til den delte adresserversjonen av

adressedataene. Det innebærer at du må ivareta, fjerne og oppheve tilknytningen og bestemme om de eksisterende udelte adressedataene skal beholdes.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du klargjør dataene for import, se følgende emner:

- [Adressefelt: Klargjøring til import](#) (se "[Adressefelt: Klargjøring for import](#)" på side 424)
- [Firmafelt: Klargjøring til import](#) (på side 414)
- [Kontaktpersonfelt: Klargjøring til import](#) (på side 448)
- [Forhandlerfelt: Klargjøring til import](#)
- [Partnerfelt: Klargjøring til import](#) (se "[Partnerfelt: Klargjøring for import](#)" på side 517)

4 Importer adressepostdataene:

a Velg importfilnavnet med adressedataene og den aktuelle tilordningsfilen.

b Vent til importen er fullført.

De delte adressepostdataene på øverste nivå må importeres før dataene for firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter importeres. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data](#) (på side 557).

5 Importer firmapostdataene:

a Angi valget for å opprette tilknyttede poster.

b Vent til importen er fullført.

Denne importen oppretter firmaene og knytter de delte adressene til firmaene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data](#) (på side 557).

6 Importer dataene for kontaktpersonpostene:

a Angi valget for å opprette de tilknyttede postene.

b Vent til importen er fullført.

Denne importen oppretter kontaktpersonene og knytter de delte adressene til kontaktpersonene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data](#) (på side 557).

7 Importer dataene for forhandlerpostene:

a Angi valget for å opprette de tilknyttede postene.

b Vent til importen er fullført.

Denne importen oppretter forhandlerne og knytter de delte adressene til forhandlerne. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data](#) (på side 557).

8 Importer dataene for partnerpostene:

a Angi valget for å opprette de tilknyttede postene.

b Vent til importen er fullført.

Denne importen oppretter partnerne og knytter de delte adressene til partnerne. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer data, se [Importere data](#) (på side 557).

9 Kontroller at dataene har blitt riktig importert.

10 Angi sideoppsett for de aktuelle rollene i selskapet, og tilordne riktig tilgang til sideoppsettene for brukerne.

11 Oppdater rollene til brukerne slik at de inkluderer rollen Tilgang til posttype i trinn 2 av veiviseren for håndtering av roller.

Hvis du ikke fullfører dette trinnet, vil ikke brukerne kunne vise adressepostene. Hvis de for eksempel prøver å knytte en adressepost til et firma, vil de få en feilmelding.

12 Velg innstillingen Aktiver delte adresser i selskapsprofilen for å aktivere delte adresser.

13 Hvis selskapet bruker applikasjoner som er eksterne for Oracle CRM On Demand når adresser skal merkes som gyldige, og hvis du bare vil bruke de validerte adressene i adresseplukklister, adressesøk og adressetilknytninger, velger du innstillingene Valider delte adresser i selskapsprofilen.

MERKNAD: Valideringsdatoen i en adressepost må være angitt for at adressen skal kunne merkes som validert. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Merke delte adresser som validert](#).

14 (Valgfritt) Når du har kontrollert at de importerte dataene er riktige, kan du slette de udelte adressedataene som fans fra før, ved hjelp av Web-tjenester.

Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenester, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres

Hvis du deaktiverer delte adresser etter at de har vært aktivert, vil adresser som opprettes fra dette tidspunktet, bli udelte. Det betyr at enhver ny adresse som opprettes for et firma, en kontaktperson, en forhandler eller en partner, bare opprettes for denne posten og deles ikke med andre poster. Adressepostene som tidligere var delt mellom firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter, vil imidlertid fortsatt være delt til de blir redigert. Du har for eksempel tre firmaer (A, B og C) som deler en adresse. Etter at du har deaktivert delte adresser, forblir adressen delt for de tre firmaene. Hvis en bruker redigerer en adresse, for eksempel Firma A, oppretter Oracle CRM On Demand en ny, udelte adressepost for Firma A, men firma B og C fortsetter å bruke den delte adressen til disse adressene også blir redigert.

MERKNAD Før du deaktiverer delte adresser, må du fjerne tilgang til adresseposter for sluttbrukere i selskapet, fjerne rettigheten Håndter adresser fra brukerrollene deres og tilbakestille sideoppsett etter behov. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du går frem når du skal fjerne denne tilgangen og rettigheten, se [Oppdatere brukertilgang og håndtere adresserettigheter før delte adresser deaktiveres](#) (se "Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres" på side 60).

Ta hensyn til følgende når du skal deaktivere delte adresser etter at denne funksjonen ble aktivert:

- **Selskapsadministratoren har tilgang til tilpasningssidene.** Selskapsadministratoren som har rettigheten Håndter adresser, vil fortsatt ha tilgang til tilpasningssider i Oracle CRM On Demand og kan fortsatt arbeide med adresseoppsett, felthåndtering og så videre.

- **Brukere kan opprette en ny udelt faktureringsadresse eller forsendelsesadresse.** Brukere som oppretter et nytt firma eller en ny forhandler eller partner kan opprette en ny udelt faktureringsadresse eller forsendelsesadresse, eller begge deler. Brukere som oppretter en ny kontaktperson, kan opprette en ny udelt primær kontaktpersonadresse. Den nye adressen knyttes bare til den nylig opprettede posten og er ikke tilgjengelig i fanen Adresse på øverste nivå.
- **Brukere kan bare redigere adressen.** Brukere som redigerer et firma, en kontaktperson, en forhandler eller en partner, kan bare redigere adressen for dette firmaet eller denne kontaktpersonen, forhandleren eller partneren ettersom delte adresser er deaktivert. Hvis en adressepost som blir redigert, var en delt adresse tidligere, oppretter Oracle CRM On Demand en ny adresse som bare knyttes til den redigerte posten, og adressen er ikke tilgjengelig i fanen Adresse på øverste nivå. Hvis adresseposten som blir redigert, ikke var en delt adresse tidligere, blir adressen redigert, men Oracle CRM On Demand oppretter ikke noen ny adresse.
- **Frittstående, slettede adresser kan bli opprettet.** Hvis du fjerner en fakturerings- eller forsendelsesadresse fra et firma, en forhandler eller en partner, kan dette resultere i en frittstående, slettet adresse for firmaet, forhandleren eller partneren. Hvis du fjerner en primæradresse fra en kontaktperson, kan dette resultere i en frittstående, slettet adresse for kontaktpersonen.

Hvis du vil ha opplysninger om aktivering av delte adresser, se opplysningene om innstillingen Aktiver delte adresser i [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17).

Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres

Før delte adresser slås av, må selskapsadministratoren gjøre følgende:

- Endre brukertilgangen til adresseposter som skal leses.
- Fjerne rettigheten Håndter adresser fra brukerollene

Før du begynner. Du må være en selskapsadministrator som kan bruke veiviseren for tilgangsprofiler og veiviseren for håndtering av roller.

Slik oppdaterer du tilgangsprofiler for brukere før delte adresser deaktiveres

- 1 Angi tilgangsnivået for adresseposttypen som følger:
 - a Klikk på Administrator, Brukerstyring og Tilgang, og klikk deretter på Tilgangsprofil.
 - b Klikk på menuelementet Rediger for tilgangsprofilen for brukerne.
 - c I trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil setter du tilgangsnivået for adresseposttypen til Les, og klikker på Fullfør.
- 2 Deaktiver rettigheten Håndter adresser som følger:
 - a Klikk på Administrator, Brukerstyring og Tilgang, og deretter på Håndtering av roller.
 - b Klikk på menuelementet Rediger for rollenavnet for brukerne.

- c** I trinn 4 i veiviseren for håndtering av roller fjerner du merket for rettigheten Håndter adresser.
- 3** Logg av Oracle CRM On Demand, og logg deretter på igjen Oracle CRM On Demand for at endringen skal bli gjeldende.
- 4** Deaktiver innstillingen Aktiver delte adresser i selskapsprofilen som følger:
 - a** Klikk på Administrator, Selskapsadministrasjon og deretter Selskapsprofil.
 - b** Fjern merket for innstillingen Aktiver delte adresser.
 - c** Logg av Oracle CRM On Demand, og logg deretter på igjen Oracle CRM On Demand for at endringene skal bli gjeldende.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir tilgangsnivåtyper med veiviseren for tilgangsprofiler, se [Angi tilgangsnivåer for primære posttyper](#) (på side 210). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir rettigheter for en brukerrolle ved hjelp av veiviseren for håndtering av roller, se [Håndtering av roller](#) (se "Administrasjon av roller" på side 212).

Angi adressestype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse

Du kan angi adressestypen for en udelte adresse ved å bruke menyelementet Rediger forbindelse på menyen på postnivå for en udelte adresse. Ved hjelp av funksjonen Rediger forbindelse kan en selskapsadministrator tilpasse adressepostene (for eksempel felt- og sideoppsett), uten å måtte aktivere funksjonen for delte adresser for brukerne.

Nedenfor er noen kjennetegn på menyelementet Rediger forbindelse:

- Alle feltene på siden Rediger er skrivebeskyttet bortsett fra feltet Adresstype. Andre tilpassede felt som ikke er skrivbeskyttet, kan være tilgjengelige på siden Rediger hvis denne har blitt tilpasset.
- Hvis innstillingen Aktiver delte adresser er valgt, er menyelementet Rediger forbindelse utilgjengelig på postnivåmenyen for området Adresser. I dette tilfellet kan brukeren bruke siden Rediger til å redigere innstillingene for fakturering, forsendelse eller primær og velge ulike adresser.
- Hvis innstillingen Aktiver delte adresser ikke er valgt og brukeren har rettigheten Håndter adresser og Har tilgang til adresseposten på øverste nivå, vil brukeren bli tatt til visningen for ny eller rediger for adresse på øverste nivå hvis vedkommende klikker på Ny eller Rediger på postnivåmenyen under Adresse.

Før du begynner. Innstillingen Aktiver delte adresser er ikke valgt, og rettigheten Håndter adresser er valgt.

Slik angir du adressestypen for udelte adresser ved hjelp av menyelementet Rediger forbindelse

- 1** På detaljsiden for en firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerpost går du til området med opplysninger om adressene.
- 2** Velg Rediger forbindelse på menyen på postnivå.
- 3** Velg adressestypen fra plukklisen for typen.

Disse adressetypene er tilgjengelige som standard: Bolig, Kontor, Ferie/fritidsbolig, Annet, Midlertidig, Privat, Post, Sykehus og Klinik.

Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser

For tilgang til adresseposter på øverste nivå og delte adresser i firmaer, kontaktpersoner, forhandlere og partnere, må du ha riktige innstillinger i tilgangsprofilen og brukerrollen. Som selskapsadministrator kan du tilordne tilgang til bestemte roller for hver av disse postene i en brukers tilgangsprofil.

Du kan tilordne følgende tilgangsnivåer for mange-til-mange-forbindelsen for delte adresser:

- For adresseposter på øverste nivå:
 - Skrivebeskyttet
 - Lese/redigere
 - Lese/redigere/slette
- For adresseposter i området for adresserelaterte opplysninger i firmaer, kontaktpersoner, forhandlere og partnere:
 - Ingen tilgang
 - Skrivebeskyttet
 - Lese/opprette
 - Lese/opprette/redigere
 - Lese/redigere
 - Lese/redigere/slette
 - Fullstendig

Rettigheter og innstillinger som styrer tilgangen til funksjoner for delte adresser

Følgende rettigheter og innstillinger styrer tilgangen til følgende funksjoner for delte adresser:

- **Rettigheten Håndter adresser.** Styrer brukerens tilgang til oppsettssidene for adressefelt og tilgjengeligheten for adresseposten i veiviserne for tilgangsprofil og håndtering av roller.
- **Rettigheten Valider delte adresser.** Styrer om brukeren kan validere en adresse ved å angi valideringsdato.
- **Innstillingen Aktiver delte adresser.** Styrer om adresseposter på øverste nivå kan deles, og om adresser i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter bruker delt eller udelte funksjonalitet.

Hvis innstillingen Aktiver delte adresser ikke er valgt, og rettigheten Håndter adresser er valgt, vil bare funksjonaliteten for udelte adresser være tilgjengelig i firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Dette valget er tilgjengelig i selskapsprofilen for brukere som har rettigheten Håndter selskap.
- **Innstillingen Valider delte adresser.** Styrer om Oracle CRM On Demand validerer delte adresser i et selskap. Hvis denne innstillingen er valgt, kan brukerne velge validerte delte adresser og legge dem til i

firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter. Adresser som ikke er validert, filtreres fra firma-, kontaktperson-, forhandler- og partnerposter, og knappen Ny adresse blir deaktivert i disse postene. Denne innstillingen er tilgjengelig i selskapsprofilen for brukere som har rettigheten Håndter selskap.

Når innstillingen Valider delte adresser ikke er valgt, vil alle adressene være tilgjengelige i firma-, kontaktperson-, forhandler- eller partnerposter, dvs. det foregår ingen filtrering, og knappen Ny adresse er aktivert i disse postene for brukere som har de nødvendige rettighetene.

Tabellen nedenfor viser om ulike innstillinger og rettigheter er nødvendige for å utføre oppgaver for delte adresser, og forbindelsen disse har til funksjonene for delte adresser.

Oppgave	Innstillingen Aktiver delte adresser	Rettigheten Håndter adresser	Minstekrav for rettigheter for delte adresser	Rettigheten Valider delte adresser
Tilpasse adressesidene og -feltene for delte adresser	Nei	Ja	Ingen	Nei
Endre adresseformatet for firmaer og kontaktpersoner fra <i>udelt</i> til <i>delt</i>	Ja	Nei	Ingen	Nei
Validere delte adresser	Nei	Nei	Lese/redigere	Ja
Oppdatere tilgangsprofilen for delte adresser	Nei	Ja	Ingen	Nei
Dele en adresse mellom firmaer, kontaktpersoner, forhandlere eller partnere	Ja	Nei	Les	Nei
Aktivere adresseposter i veiviseren for håndtering av roller	Nei	Ja	Ingen	Nei
Tilgang til fanen Adresse	Nei	Nei	Les	Nei
Tilgang til hjemmesiden for adresse og sidene for detaljer og redigering	Nei	Nei	Les Redigeringstilgang er nødvendig for redigering av sider.	Nei
Oppdatere områdene for firmaadresser, adresser til kontaktperson, forhandleradresser eller partneradresser i postene	Ja	Nei	Les	Nei

Applikasjonstilpasning

Selskapet stiller sannsynligvis bestemte krav til hvordan data skal samles inn og registreres, hvilken terminologi som skal brukes, og hvordan opplysninger skal presenteres, slik at ansatte har det de trenger for å være produktive. Med applikasjonstilpasning kan du tilpasse Oracle CRM On Demand slik at den oppfyller selskapets krav, inkludert krav til sideoppsett, felthåndtering og listetilgang.

Eksempelene nedenfor illustrerer noen av måtene du kan tilpasse applikasjonen på:

Eksempel 1: Du vil kanskje at alle selgere skal inkludere e-postadressen sin i alle kontaktpersonpostene. Den beste måten å sikre at dette kravet blir oppfylt på, er å gjøre feltet E-post til et obligatorisk felt. Deretter kan ikke noen som oppretter en ny kontaktpersonpost, lagre den med mindre den inneholder en e-postadresse.

Eksempel 2: Du har to grupper ansatte der hver gruppe må spore ulike opplysninger på en firmaside. Du kan oppfylle dette kravet ved å opprette et eget firmasideoppsett for hver gruppe og gi den aktuelle tilgangen via rolletilordning.

Siden Applikasjonstilpasning har to områder:

- **Posttypeoppsett.** Inneholder koblinger for hver av posttypene på øverste nivå. Når du klikker på en kobling, kommer du til en tilpasningsside som gjelder for posttyper. Det kan hende at bransjespesifikke posttyper ikke vises i Oracle CRM On Demand, avhengig av selskapskonfigurasjonen. Det kan også hende at bransjespesifikke poster må tilpasses i henhold til selskapets bestemte behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppgavene du kan utføre fra de enkeltstående sidene for applikasjonstilpasning, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 65).
- **Applikasjonsoppsett.** Inneholder koblinger til ulike tilpasningsfunksjoner som ikke gjelder spesifikt for en posttype. Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise instruksjoner for fremgangsmåtene som er tilgjengelige fra området Applikasjonsoppsett.
 - [Vise eksterne web-sider i faner](#) (på side 114)
 - [Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett](#) (på side 122)
 - [Opprette egendefinerte Web-appleter](#) (på side 117)
 - [Opprette globale web-appleter](#) (på side 124)
 - [Laste klienttillegg](#) (på side 127)
 - [Tilpasse Min hjemmeside for selskapet](#) (på side 130)
 - [Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside](#) (på side 134)
 - [Endre navn på posttyper](#) (på side 135) og [Legge til posttyper](#) (på side 137)
 - [Endre ikonet for en posttype](#) (på side 137)

MERKNAD: Når det gjelder funksjonene Oppsett for min hjemmeside og Egendefinert rapport for min hjemmeside, må rollen din ha rettigheten Administrer tilgang til tilpasning av hjemmeside.

Før du begynner:

- Rollen din må ha rettigheten Tilpass applikasjon for at du skal kunne utføre prosedyrene for applikasjonstilpasning.
- Pass på at du forstår forretningsbehovene:
 - Snakk med forretningsseierne, slik at du forstår forretningsprosessene og behovene deres for applikasjonen.

- Finn ut hvilke felt, visningsnavn, verdier for plukklister og andre egendefinerte felt som er nødvendige for å dekke behovene.
- Finn ut hvordan feltene må plasseres i grensesnittet, og hvilke felt som må merkes som obligatoriske.
- Bruk malene Feltinnstillinger og Sideoppsett, som er tilgjengelige under Tools and Templates i Training and Support Center, til å dokumentere kravene for applikasjonstilpasning.

Siden Applikasjonstilpasning for posttype

For hver posttype finnes siden Applikasjonstilpasning med koblinger for tilpasningsoppgaver som du kan utføre for denne posttypen.

Tabellen nedenfor beskriver hvert av de mulige områdene på siden Applikasjonstilpasning og inneholder oppgavene du kan utføre når du klikker på koblingene i dette området. Hvilke områder som vises, er avhengig av posttypen, og enkelte områder vises bare hvis rollen din har en bestemt rettighet. Rettigheten Tilpass applikasjon er nødvendig for alle tilpasningsprosedyrene.

Merknad: I emnene som det refereres til i tabellen nedenfor, angis en plassholder for navnet på en posttype med ordet *posttype* i kursiv. Hvis du for eksempel arbeider med firmaer, erstatter du *posttype* med *firma* i følgende tekst: Klikk på koblingen Feltsporingsoppsett for *posttype*.

Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
Felthåndtering	<p>Gi nytt navn til felt, opprette egendefinerte felt, håndtere plukklisteverdier, angi standardverdier for et felt, sette opp feltvalidering og velge om et felt kan kopieres eller ikke. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:</p> <p>Om felthåndtering (på side 67)</p> <p>Om egendefinerte felt (på side 74)</p> <p>Opprette og redigere felt (på side 78)</p> <p>Administrere innstillingen Kopiering aktivert (på side 82)</p> <p>Endre navn på felt (på side 86)</p> <p>Bruke indekserte egendefinerte felt (på side 87)</p> <p>Endre plukklisteverdier (på side 90)</p> <p>Tilbakestille innstillinger til standardverdier (på side 90)</p>	Ingen
	Avansert definisjon av standardfelt og feltvalidering	Avansert felthåndtering

Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
Håndtering av sideoppsett	<p>Opprette og håndtere statiske sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:</p> <p>Tilpasse statiske sideoppsett (på side 93)</p> <p>Tilpasse relaterte elementoppsett (på side 92)</p> <p>Endre navn på feltdeltitler (på side 96)</p> <p>Opprette og håndtere Web-appleter som kan brukes på detaljsideoppsett. Se følgende:</p> <p>Opprette Web-appleter (på side 97)</p> <p>Hvis du vil ha opplysninger om avansert håndtering av sideoppsett, se Angi dynamiske sideoppsett (på side 111).</p>	Ingen
Overlappende plukklister	<p>Definere og håndtere overlappende plukklister. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:</p> <p>Definere overlappende plukklister (på side 99)</p>	Ingen
Håndtering av søke- og listeoppsett	<p>Angi felt for målsatte søk og håndtere oppsett for søkeresultater. Og i tillegg håndtere virkemåten til oppslagsvinduer som brukes med smarte tilknytninger. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:</p> <p>Behandle søkeoppsett (på side 100)</p>	Ingen
Listetilgang og -rekkefølge	<p>Håndtere standard listetilgang og visningsrekkefølgen for hver rolle. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:</p> <p>Behandle listetilgang og listerekkefølge (på side 103)</p>	Ingen
Håndtering av hjemmesideoppsett	<p>Opprette og håndtere hjemmesideoppsett og angi egendefinerte rapporter som skal vises på hjemmesidene. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se</p>	Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside

Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
	følgende: Opprette oppsett for hjemmeside for poster (på side 106) Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter (på side 104)	
Feltspøringsoppsett	Tilpasse feltsporing for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Tilpasse sporing (på side 107)	Administrer feltsporing Denne funksjonen er bare tilgjengelig for enkelte posttyper.
Håndtering av dynamisk oppsett	Opprette og håndtere dynamiske sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende: Angi dynamiske sideoppsett (på side 111)	Tilpass applikasjon - håndter dynamiske oppsett

Når det gjelder enkelte posttyper, inneholder områdene Felthåndtering og Sideoppsett koblinger for denne posttypen samt koblinger for den relaterte posttypen. Siden Applikasjonstilpasning for firma inneholder for eksempel koblinger for følgende:

- [Feltinnstillinger for firma](#)
- [Feltinnstillinger for kontaktperson for firma](#)
- [Feltinnstillinger for firmapartner](#)
- [Feltinnstillinger for firmaforbindelse](#)
- [Feltinnstillinger for firmateam](#)

Om felthåndtering

I Oracle CRM On Demand kan du utføre følgende felthåndteringsoppgaver for de ulike posttypene:

- [Opprette og redigere felt](#) (på side 78)
- [Endre navn på felt](#) (på side 86)
- [Endre plukklisteverdier](#) (på side 90)

Når du oppretter egendefinerte felt eller redigerer feltdefinisjoner, kan du angi standardverdier for feltet som trer i kraft når nye poster blir opprettet. Du kan også angi at feltvalidering skal utføres for feltet for å sikre at det har en bestemt verdi.

Om å kopiere felt

De fleste posttypene i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunksjon. Det vil si at brukere kan kopiere posten de bruker. Når en bruker klikker på knappen Kopier på siden Detaljer om post, åpnes en ny postside. Denne nye postsiden inneholder alle feltene som kan kopieres. En bruker kan endre og lagre disse feltene.

MERKNAD: Når du bruker knappen Kopier, kopieres bare basisposten, men ikke det relaterte elementet for underordnede poster.

Følgende begrensninger gjelder ved bruk av kopieringsfunksjonen:

- Web-koblinger, systemfelt, adressefelt, beregnede felt og referansefelt kan ikke kopieres. Avmerkingsboksen Kopiering aktivert er ikke tilgjengelig for disse elementene.
- Skrivebeskyttede felt kan ikke kopieres. Skrivebeskyttede felt er felt som er angitt som skrivebeskyttede i feltinnstillingene eller feltoppsett.
- Felt som ikke er tilgjengelige i skjermbildeoppsettet for en bruker, kan ikke kopieres.
- Følgende vedleggsfelt kan ikke kopieres:
 - Vedlegg
 - Vedlegg: Filnavn
 - Vedlegg: Størrelse (i byte)

Du kan kopiere felt ved hjelp av knappen Kopier på postdetaljsider i Oracle CRM On Demand. Du kan aktivere denne innstillingen ved hjelp av avmerkingsboksen på siden Felthåndtering under Applikasjonstilpasning i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir hvilke felt som kan kopieres i Oracle CRM On Demand, se [Administrere innstillingen Kopiering aktivert](#) (på side 82).

Om feltvalidering

Når du oppretter egendefinerte felt eller redigerer feltdefinisjoner, kan du angi at felt er obligatoriske eller skrivebeskyttede, på siden Rediger felt. Du kan også angi verdier før eller etter standardverdier for nye poster.

Obligatoriske felt

Det finnes ulike situasjoner der du kan definere felt etter behov. Det kan for eksempel hende at selskapet krever at alle serviceforespørsler må spore opplysninger om årsaken til en serviceforespørsel. I dette tilfellet angir du at feltet Årsak for serviceforespørsler er obligatorisk. Når en post deretter opprettes eller oppdateres og lagres, validerer applikasjonen at feltet ikke er null.

Som et annet eksempel kan det hende at selskapet har handelsretningslinjer som angir at hvis en salgsmulighet med en forventet inntekt på NOK 1 000 000 eller mer, går tapt, må årsakene til tapet spores. I dette tilfellet angir du at feltet Årsak for Salgsmulighet bare skal være obligatorisk når feltet Inntekt har en verdi som er større enn 1 000 000. Når en salgsmulighetspost lagres, validerer applikasjonen at verdien for feltet Forespørsel er større enn 1 000 000.

Hvis en validering mislykkes, vises en feilmelding som varsler brukerne om å angi en verdi for det obligatoriske feltet før de lagrer posten. Du kan også angi en egendefinert feilmelding (i feltet Feilmelding for feltvalidering) som skal vises hvis valideringen mislykkes.

Når du angir at et felt skal være obligatorisk, fremtvinges validering i alle grensesnitt, inkludert brukergrensesnittet, Web-tjenester og dataimport.

Feltene som er angitt som obligatoriske på siden Rediger felt, er obligatoriske for alle brukere, uavhengig av rollen deres. Hvis du må gjøre et felt obligatorisk bare for en bestemt rolle, kan du gjøre dette ved å redigere det aktuelle sideoppsettet for felt som ikke allerede er felt som er obligatoriske. Hvis du vil ha flere opplysninger og hvordan du redigerer sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

Skrivebeskyttede felt

Du kan være aktuelt å definere felt som skrivebeskyttede i følgende situasjoner:

- **Felt fra eksterne kilder.** Hvis selskapet for eksempel sporer kredittverdigheten til et firma i et eksternt system, vil du sannsynligvis at kredittverdigheten oppdateres regelmessig via en import hver natt, men at feltet er skrivebeskyttet i brukergrensesnittet.
- **Flytte et eksisterende felt til et egendefinert indeksert felt.** Hvis du vil bruke et av de egendefinerte indekserte feltene for et eksisterende felt, kan du angi at brukere bare kan ha skrivebeskyttet tilgang til det gamle feltet mens du flytter data til det nye indekserte feltet. Denne feltdefinisjonen sikrer at data holdes synkronisert.

Egendefinerte feltvalideringsregler

Du kan bruke Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) til å opprette uttrykk for egendefinerte feltvalideringsregler. Du kan klikke på ikonet *fx* ved siden av feltet Feltvalidering for å åpne vinduet Expression Builder, der du kan angi et uttrykk. Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke for uttrykk, se [Expression Builder](#) (på side 614).

Det kan være aktuelt å definere egendefinerte feltvalideringsregler i følgende situasjoner:

- **Bruke handelsretningslinjer.** Hvis selskapet for eksempel har handelsretningslinjer som sier at markedsutviklingsmidler ikke kan gjelde i mer enn ett år, kan du definere en valideringsregel for feltet Sluttdato for å sikre at feltverdien aldri overstiger ett år fra startdatoen.
- **Bruke dataformat.** Hvis selskapet for eksempel bruker et nummer for merverdiavgift (MVA) for et europeisk firma, kan du angi validering av riktig VAT-format basert på firmaets faktureringsadresse. Som et annet eksempel kan du angi at verdien for et bestemt egendefinert felt må bestå av nøyaktig fire sifre.

Et feltvalideringsuttrykk forhindres fra å bli evaluert under følgende omstendigheter:

- Et felt blir stående tomt når posten opprettes. Feltvalidering tvinger ikke en verdi til å være obligatorisk.
- Et felt har en ugyldig verdi på forhånd, og den endres ikke når feltet oppdateres.

Hvis et valideringsuttrykk ikke evalueres, eller hvis det evalueres til NULL, genereres ingen feilmelding. En feilmelding genereres bare når valideringsuttrykket mislykkes (det vil si at uttrykket evalueres til USANN).

Feltvalideringsuttrykk forutsetter at den første parameteren er selve feltnavnet. Hvis du for eksempel bruker et enkelt feltvalideringsuttrykk på feltet Beløp for å angi at verdien må være større enn 1 000, er det nok å skrive inn >1000. Du trenger ikke å skrive inn [<Beløp>]>1000. Hvis du vil ha flere opplysninger om sammensatte uttrykk, se [Om uttrykk](#) (på side 618).

Begrensninger for angivelse av feltvalideringsregler

Du kan ikke angi feltvalideringsregler for disse feltpypene:

- Systemfelt

- Interne beregnede felt
- Rad-ID- og ID-felt

MERKNAD: Husk at Row_ID er et internt systemfelt. Avhengig av operasjonsovergangene, for eksempel under opprettelse av poster, er det ikke alltid garantert at det forblir statisk. Det kan være forskjellig fra ID for eksternt system eller integrerings-ID-en.

- Tilknyttede felt
- Felt i plukklister for flervalg
- Felt der brukeregenskapen er angitt for å utelate dem. Disse feltene angis på en avviksbasis for å unngå feil i den eksisterende forretningslogikken i applikasjonskoden.
- Web-koblinger
- Følgende vedleggsfelt:
 - Vedlegg
 - Vedlegg: Filnavn
 - Vedlegg: Størrelse (i byte)

Om å definere standardverdier for felt

Du kan angi standardverdier for felt i feltet Standardverdi på siden Rediger felt når du oppretter egendefinerte felt eller redigerer feltdefinisjoner.

Det er nyttig å angi en standardverdi for et felt når du må ha følgende:

- En konstant for et felt. Det kan for eksempel være aktuelt å bruke standardverdien Kunde i feltet Type firma når en ny post blir opprettet.
- En formelbasert verdi som standard. Det kan for eksempel være aktuelt å bruke seks måneder etter verdien i feltet Opprettelsesdato som standardverdi for feltet Forfallsdato for forespørsler om midler.
- Generering av en unik verdi for et felt. Det kan for eksempel være aktuelt å angi et uttrykk som genererer et unikt nummer som en ID for feltet Utgiftsrapport. (Dette feltet er også skrivebeskyttet.)
- En rollebestemt standardverdi. I et selskap der for eksempel de fleste serviceforespørslene opprettes av representanter for kundeservice, kan det hende at flagget Tilordne på nytt er avmerket som standard, slik at hvis en selger for eksempel åpner serviceforespørselen, blir den sendt til riktig representant for kundeservice basert på forhåndsdefinerte tilknytningsregler.

MERKNAD: De fleste av disse er bare mulige hvis rollen din har rettigheten Avansert felthåndtering.

Det finnes to typer standardverdier for felt:

- **Før-standard.** Feltet blir utfylt på forhånd med den angitte verdien når en bruker oppretter en ny post. Brukere kan overskrive standardverdien eller godta den.
- **Etter-standard.** Feltet blir ikke utfylt på forhånd med den angitte verdien når en bruker oppretter en ny post. Feltet blir imidlertid utfylt med den angitte standardverdien når posten lagres, hvis det følgende er tilfelle:
 - Brukeren lar feltet være tomt.
 - Feltet skjules fra oppsettet.

- Integreringsverktøyene har ikke angitt en verdi.

Før-standard er standard verditype for felt. Du kan angi Etter-standard ved å merke av for dette navnet på siden Rediger felt.

MERKNAD: Det er ikke støtte for verdier i feltet Etter-standard i Offline client, og det vises som et tomt felt.

Standardverdier for felt kan bare brukes på nye poster, ikke på postoppdateringer.

Hvis du angir en standardverdi for et felt som allerede har en systemangitt standard, blir din verdi prioritert for selskapet. Et unntak fra denne regelen er feltet Inntekt i poster av typen Salgsmulighet. Alle standardverdier eller etter-standardverdier du angir for dette feltet, ignoreres fordi feltet brukes i genereringen av prognoser basert på salgsmulighetsinntekt.

Du kan ikke angi standardverdier for disse feltpene:

- Systemfelt
- Interne beregnede felt
- Rad-ID- og ID-felt

MERKNAD: Husk at Row_ID er et internt systemfelt. Avhengig av operasjonsovergangene, for eksempel under opprettelse av poster, er det ikke alltid garantert at det forblir statisk. Det kan være forskjellig fra ID for eksternt system eller integrerings-ID-en.

- Tilknyttede felt
- Felt i plukklister for flervalg
- Felt der brukeregenskapen er angitt for å utelate dem. Disse feltene angis på en avviksbasis for å unngå feil i den eksisterende forretningslogikken i applikasjonskoden.
- Web-koblinger
- Avmerkingsbokser (etter-standardverdier)
- Følgende vedleggsfelt:
 - Vedlegg
 - Vedlegg: Filnavn
 - Vedlegg: Størrelse (i byte)

Tabellen nedenfor inneholder standardverdiene du kan angi for de ulike feltpene i Oracle CRM On Demand.

Felttype	Gyldige standardverdier
Avmerkingsboks	<p>J hvis boksen skal være avmerket og den boolske verdien er sann.</p> <p>N hvis boksen ikke skal være avmerket og den boolske verdien er usann.</p> <p>Tom representerer en udefinert verdi for en avmerkingsboks, selv om den vises som ikke-avmerket</p> <p>Merknad: Du kan ikke velge Etter-standard for et avmerkingsboksfelt.</p>

Felttype	Gyldige standardverdier
Valuta	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Dato	I dag + <i>tall</i> , der <i>tall</i> representerer et bestemt antall dager. Standarddatoen beregnes som dagens dato pluss det angitte tallet. Hvis dagens dato for eksempel er 1. januar 2008, og du angir I dag + 7, blir standardverdien 8. januar 2008.
Dato/klokkeslett	Som for feltet Dato, men i tillegg vises klokkeslettet når den nye posten åpnes.
Heltall	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Plukkliste for flervalg	Du kan ikke definere en standardverdi for en plukkliste for flervalg.
Notat	En tekstverdi på opptil 16350 tegn.
Nummer	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Prosent	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Telefon	Et gyldig telefonnummer.
Plukkliste	Den valgte plukklisteverdien blir standardverdien for feltet.
Tekst (lang)	En tekstverdi på opptil 255 tegn.
Tekst (kort)	En tekstverdi på opptil 40 tegn.
Web-kobling	En gyldig URL-adresse. Uttrykk og validering er ikke tillatt. En standardverdi kan angis på redigeringssiden for Web-kobling. Feltet Visningstekst kan inneholde opptil 250 tegn. Feltet URL-adresse kan inneholde opptil 8000 tegn. Ulike nettlesere har ulike maksimumslengder for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som er for lang, vil den kanskje ikke fungere som forventet. URL-adresselengden endres hvis du bruker parametererstatning.

MERKNAD: Hvis du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi, må ikke resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet. Dessuten kan ikke en streng eller numerisk litteral som sendes til en funksjon i Expression Builder, overskride 75 tegn. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av uttrykksverktøyet, se [Expression Builder](#) (på side 614).

I tillegg gjelder følgende:

- Du kan angi en konstant for alle feltyper, inkludert plukklister. Eksempel:
Status (Oppgave) = 'Ikke startet'
- Når det gjelder feltet Dato, kan du angi antall dager fra dagens dato. Eksempel:
Forfallsdato (Forespørsel om midler) = I dag() + 180
- Når det gjelder feltet Eier, kan du angi en <opphavsperson for post> (variabel) eller en bestemt bruker.
Oppslag støttes ikke. Du må skrive direkte i feltet.

Du kan også opprette sammensatte uttrykk for standardverdier for felt. Du kan skrive inn et uttrykk direkte i feltet Standardverdi eller klikke på ikonet *fx* for å åpne vinduet Expression Builder, der du kan skrive inn et uttrykk. Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke for uttrykk, se [Expression Builder](#) (på side 614).

Hvis du vil bruke Expression Builder i felthåndtering, må du ha rettigheten Avansert felthåndtering i din brukerrolle. Brukere som har rollen Administrator, kan aktivere denne rettigheten for sin egen rolle og for andre roller.

Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap

Fra og med versjon 20 har Oracle CRM On Demand tre modi for posteierskap for de fleste posttypene som bruker bøker: brukermodus, bokmodus og blandet modus. For eksisterende selskaper som ble opprettet i versjon 19 eller tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand, er brukermodus standardmodusen for posteierskap for posttyper som støtter de tre modi for posteierskap, med unntak av posttypen Serviceforespørsel, som konfigureres i blandet modus som standard. For nye selskaper er blandet modus standardmodusen for posteierskap for posttypene som støtter de tre modi for posteierskap. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se "Om modi for eierskap av post" på side 231).

Posteierskapsmodusen for en posttype avgjøres av konfigurasjonen for feltet Eier og feltet Bok i posttypen, og sideoppsettene for posttypen må gjenspeile modusen for posteierskap. Tabellen nedenfor viser konfigurasjonen for feltet Eier og feltet Bok for hver av modi for posteierskap. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).

Modus for posteierskap	Feltet Eier satt til Obligatorisk	Feltet Bok satt til Obligatorisk	Andre konfigurasjonsdetaljer
Brukermodus	Ja	Nei	Ingen.
Bokmodus	Nei	Ja	(Valgfritt) Sett feltet Eier til Skrivebeskyttet.
Blandet modus	Nei	Nei	Ingen.

Tabellen nedenfor viser sideoppsettsopplysningene for hver av modi for posteierskap. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 111).

Modus for posteierskap	Konfigurasjon av sideoppsett
Brukermodus	<p>Feltet Eier må være tilgjengelig og obligatorisk i alle detaljsideoppsettene som brukes for posttypen.</p> <p>Hvis feltet Bok er tilgjengelig i detaljssideoppsettene, kan det ikke være</p>

Modus for posteierskap	Konfigurasjon av sideoppsett
	obligatorisk.
Bokmodus	Feltet Bok må være tilgjengelig og obligatorisk i alle detaljsideoppsettene som brukes for posttypen. Hvis feltet Eier er tilgjengelig i detaljssideoppsettene, kan det ikke være obligatorisk.
Blandet modus	Detaljsideoppsettene for posttypen kan inneholde feltet Eier eller feltet Bok, eller begge. Feltet Eier og feltet Bok kan ikke være obligatoriske felt i sideoppsettene.

Om egendefinerte felt

Oracle CRM On Demand har standardfeltene som de fleste organisasjoner har behov for. Det kan imidlertid hende at du finner felt i de eksisterende postene som ikke har motsvarende felt i postene i Oracle CRM On Demand. I dette tilfellet kan du opprette nye felt, kalt *egendefinerte felt*, for å støtte de unike behovene til selskapet. Det kan hende at dette behovet oppstår når du har eksisterende poster som du vil importere til Oracle CRM On Demand.

Egendefinerte felt:

- Kan brukes i tilknytningsregler, rapporter, filtrerte lister og målsatt søk
MERKNAD: Av ytelseshensyn er det noen egendefinerte felt som ikke kan brukes til å sortere lister.
- Kan ikke slettes
- Kan ikke vises før de eksplisitt legges til på egendefinerte sideoppsett
- Arves ikke fra én posttype til en annen
Et egendefinert felt som du for eksempel har lagt til for kundeemner, overføres ikke automatisk til salgsmuligheter når dette kundeemnet blir omgjort til en salgsmulighet.
Egendefinerte felt for kundeemneposter må tilordnes hvis du vil at de skal overføres når et kundeemne blir omgjort til en salgsmulighet, et firma eller en kontaktperson.
- Kan ikke vises av andre brukere før de logger på på nytt
- Kan bli referert til av Web-koblinger, Web-tjenester og andre integrasjonsteknologier

Tabellen nedenfor viser deg hvor mange nye felt du kan legge til i Oracle CRM On Demand. Dataene gjelder tilgjengelige felt for de fleste posttyper. Det vil si at du kan legge til 100 nye plukklistefelt for firmaer, 100 for kontaktpersoner, 100 for salgsmuligheter og så videre. Maksimalt antall verdier (aktive eller deaktiverte) i en plukkliste er 1 000.

Posttype	Avmerk ingsbok s	Valuta	Dato	Dato/klok keslett	Heltall	Plukklister for flervalg
Firma	35	80	25	25	35	10
Kontaktperson	35	25	25	25	35	10
Kundeemne	35	25	25	25	35	10
Salgsmulighet	35	25	25	25	35	10
Aktivitet	35	25	25	25	35	10
Kampanje	35	25	25	25	35	0
Løsning	35	25	25	25	35	0
MedEd	35	25	25	25	35	0
Husholdning	35	25	25	25	35	0
Midler	35	25	25	25	35	0
Portefølje	35	25	25	25	35	0
Kjøretøy	70	50	60	50	70	0
Serviceforespørsel	35	25	25	25	35	10
Program	35	35	25	25	35	0
Egendefinert objekt 01	35	25	25	35	35	10
Egendefinert objekt 02	35	25	25	35	35	10
Egendefinert objekt 03	35	25	25	35	35	0
Forhandler	70	105	60	50	70	0
Produkt	35	25	25	25	35	0
Aktiva	35	25	25	25	35	0
Forespørsel om midler	35	25	25	25	35	0
MDF-forespørsel	35	25	25	35	35	0
Programpartner	70	50	60	50	70	10
Inntekt	35	25	25	25	35	0

Posttype	Avmerkingsboks	Valuta	Dato	Dato/klokkeslett	Heltall	Plukklister for flervalg
Forespørsel om spesialpris	35	25	25	35	35	0
Bruker	35	25	25	35	35	0
Avtaleregistrering	35	25	25	35	35	0
Inntektsprodukter for avtaleregistrering	35	25	25	35	35	0
Kurs	35	25	25	35	35	0
Eksamen	35	25	25	35	35	0
Sertifisering	35	25	25	35	35	0
Akkreditering	35	25	25	35	35	0
Egendefinert objekt 04 og høyere	35	25	25	35	35	0
Andre bransjespesifikke posttyper enn dem som er oppført i denne tabellen	35	25	25	35	35	0

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukklister	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling
Firma	33	30	10	100	30	45	100
Kontaktperson	33	30	10	100	30	70	100
Kundeemne	33	30	10	100	30	45	100
Salgsmulighet	33	30	10	100	30	70	100
Aktivitet	33	30	10	100	30	45	100
Kampanje	33	30	10	100	30	45	100
Løsning	33	30	10	100	30	45	100
MedEd	33	30	10	100	30	45	100

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukklister	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling
Husholdning	35	30	10	100	30	45	100
Midler	33	30	10	100	30	45	100
MDF-forespørsel	35	30	20	100	30	60	100
Portefølje	33	30	10	100	30	45	100
Kjøretøy	68	60	30	200	60	105	100
Serviceforespørsel	33	30	10	100	30	45	100
Forespørsel om spesialpris	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	10	100	30	45	100
Egendefinert objekt 01	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 02	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 03	35	30	20	100	30	60	100
Forhandler	68	60	30	200	60	105	100
Produkt	33	30	10	100	30	45	100
Aktiva	33	30	10	100	30	45	100
Forespørsel om midler	33	30	10	100	30	45	100
Programpartner	68	60	30	200	60	105	100
Inntekt	33	30	10	100	30	45	100
Bruker	35	30	20	100	30	60	100
Avtaleregistrering	35	30	20	100	30	60	100
Inntektsprodukter for avtaleregistrering	35	30	20	100	30	60	100
Kurs	35	30	20	100	30	60	100
Eksamen	35	30	20	100	30	60	100

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukklister	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling
Sertifisering	35	30	20	100	30	60	100
Akkreditering	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 04 og høyere	35	30	20	100	30	60	100
Andre bransjespesifikke posttyper enn dem som er oppført i denne tabellen	35	30	20	100	30	90	100

Opprette og redigere felt

Du kan opprette egendefinerte felt og redigere eksisterende feltdefinisjoner på siden Rediger felt for en posttype.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du egendefinerte felt og redigerer felt

- 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 Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Gjør følgende på siden Felt:
 - Klikk på Nytt felt hvis du oppretter et egendefinert felt.
 - Klikk på koblingen Rediger for feltet for å redigere definisjonen for feltet.

MERKNAD: Hvis du har redigert et standardfelt og ønsker å tilbakestille alle redigerte verdier til standardinnstillingene, klikker du på knappen Standard ved siden av knappene Lagre og Avbryt.

- 6 Skriv inn et visningsnavn på siden Rediger felt.
Visningsnavnet er etiketten for feltet.
- 7 Velg en feltype på siden Rediger felt hvis du oppretter et felt.

ADVARSEL: Du kan ikke endre feltpypen etter at du har lagret det egendefinerte feltet.

Følgende regler gjelder for egendefinerte felt, som kan være forskjellige fra de som gjelder for standardfelt av samme feltpypen:

Feltpypen	Maksimumslengde	Notater
Dato	25	
Dato/klokkeslett	25	
Heltall	10	Heltall fra -2 147 483 647 til 2 147 483 647.
Plukklister for flervalg		Du kan ikke definere en standardverdi for en plukklister for flervalg.
Nummer	10	Tall fra -2 147 483 648 til 2 147 483 647.
Telefon	35	
Plukklister	30	
Tekst (lang)	255	Tekstfelt bruker et tekstfelt med én linje.
Tekst (kort)	40	Tekstfelt bruker et tekstfelt med én linje. Ulike felt bruker imidlertid ulike lengder.
Web-kobling	i/t	Du kan bruke egendefinerte felt for Web-kobling til å opprette kontekstavhengige hyperkoblinger i oppsettene. Feltet Visningstekst kan inneholde opptil 250 tegn. Feltet URL-adresse kan inneholde opptil 8000 tegn. Ulike nettlesere har ulike maksimumslengder for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som er for lang, vil den kanskje ikke fungere som forventet. URL-adresselengden endres hvis du bruker parametererstatning.

8 Fyll ut følgende felt etter behov under Flere egenskaper:

Felt	Kommentarer
Obligatorisk	Merk av for dette valget hvis du vil gjøre om feltet til et obligatorisk felt når poster opprettes eller oppdateres. Du kan for eksempel kreve at alle brukere fyller ut feltet Firma når de legger til nye kontaktpersoner.
Standardverdi	Skriv inn en verdi eller et uttrykk direkte, eller klikk på ikonet \times for å

Felt	Kommentarer
	<p>åpne vinduet Expression Builder.</p> <p>Du kan bare legge til sammensatte uttrykk hvis din rolle omfatter rettigheten Avansert felthåndtering. Dette feltet kan inneholde et uttrykk med maksimalt 1024 tegn. Hvis du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi, må ikke resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet. Dessuten kan ikke en streng eller numerisk litteral som sendes til en funksjon i Expression Builder, overskride 75 tegn.</p> <p>Hvis du angir standardverdien direkte i dette feltet, må ikke antall tegn i standardverdien overskride maksimalt antall tegn som er tillatt for felttypen. For tallfelt må verdien være innenfor verdiområdet for feltet.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir standardverdier, se Om felthåndtering (på side 67). Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke i uttrykk, se Expression Builder (på side 614).</p>
Skrivebeskyttet	Merk av for dette valget for å gjøre feltet skrivebeskyttet.
Kopiering aktivert	Merk av for dette valget hvis du vil tillate at feltet kopieres når posttypen kopieres ved hjelp av knappen Kopier post på postdetaljsiden.
Etter-standard	<p>Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering.</p> <p>Merk av for dette valget hvis du vil at feltet ikke fylles ut automatisk med standardverdien når en ny post opprettes. Den angitte standardverdien angis når posten lagres, men bare hvis brukeren eller integreringsverktøyene ikke angir en verdi.</p> <p>Merknad: Du kan ikke velge Etter-standard for et avmerkingsboksfelt.</p>
Feltvalidering	<p>Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering.</p> <p>Skriv inn et uttrykk direkte, eller klikk på ikonet fx for å åpne vinduet Expression Builder.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om feltvalidering, se Om felthåndtering (på side 67). Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke i uttrykk, se Expression Builder (på side 614).</p>
Feilmelding for feltvalidering	<p>Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering.</p> <p>Skriv inn en egendefinert feilmelding som skal vises i tillegg til</p>

Felt	Kommentarer
	<p>standardmeldingen hvis valideringen mislykkes for feltet. Meldingen kan bare inneholde bokstaver, tall, mellomrom, kommaer, punktumer og bindestreker.</p> <p>Nedenfor ser du hvordan feilmeldinger vises, avhengig av om du angir en egendefinert feilmelding:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis feltvalidering er angitt, og ingen egendefinert melding er angitt: Verdien som er angitt for '[Felt]', oppfyller ikke valideringsreglene som selskapsadministratoren har fastsatt. Valideringsbetingelsen er '[Regel]' (<i>feilkode</i>). ■ Hvis feltvalidering og en egendefinert melding er angitt: [<i>Egendefinert feilmelding</i>] (<i>feilkode</i>).

1 Klikk på Lagre.

De nye feltene du legger til, vises automatisk med blå tekst i hakeparenteser på andre aktiverte språk (uavhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke).

2 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet eller Feilmelding for feltvalidering manuelt:

- a Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- b Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn eller Feilmelding for feltvalidering, og klikk på Lagre.
- c Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden Felt du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.

Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

MERKNAD: For at egendefinerte felt skal vises i Oracle CRM On Demand Answers når brukerspråket for Oracle CRM On Demand er forskjellig fra språket som det egendefinerte feltet ble opprettet på, må det egendefinerte feltet oversettes til det aktuelle språket. Hvis et egendefinert felt ble opprettet på norsk, vises dette feltet for en engelskspråklig bruker i Oracle CRM On Demand Answers bare hvis feltet oversettes til engelsk.

Hvis du velger Merk for oversetting, blir både Vist navn og Feilmelding for feltvalidering overskrevet på alle andre språk.

3 Gjør følgende hvis du opprettet en plukkliste eller en plukkliste for flervalg:

- a Klikk på koblingen Rediger plukkliste for det egendefinerte feltet.
- b Angi hver verdi på en egen linje i boksen Plukklisteverdier.
- c Lagre posten.

MERKNAD: Nå må du vise nylig opprettede egendefinerte felt, slik at de vises i skjermbildene (skjermbildene Rediger, Detaljer og Opprett). De vises *ikke* som standard. Du kan vise det egendefinerte feltet ved å opprette nye sideoppsett etter behov, og kontrollere at disse sideoppsettene tilordnes til rollene som må vise feltet.

Administrere innstillingen Kopiering aktivert

De fleste posttyper i Oracle CRM On Demand har en kopifunksjon. Det vil si at brukerne kan kopiere posten de bruker for øyeblikket.

MERKNAD: Når du bruker knappen *Kopier post*, kopieres bare basisposten, men ikke de underordnede postene for relaterte elementer.

Følgende begrensninger gjelder ved bruk av kopieringsfunksjonen:

- Web-koblinger, systemfelt, adressefelt, beregnede felt og referansefelt kan ikke kopieres. Avmerkingsboksen *Kopiering aktivert* er ikke tilgjengelig for disse elementene.
- Skrivebeskyttede felt kan ikke kopieres. Skrivebeskyttede felt er felt som ble angitt som skrivebeskyttet i feltinnstillingene eller -oppsettet.
- Felt som ikke er tilgjengelige i skjermbildeoppsettet for en bruker, kan ikke kopieres.

Dette emnet beskriver hvordan du angir hvilke felt du kan kopiere ved å bruke knappen *Kopier* på detaljsider for poster i Oracle CRM On Demand.

Slik angir du hvilke felt som kan kopieres ved å bruke knappen Kopier

- 1 Klikk på den globale koblingen *Administrasjon* øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen *Applikasjonstilpasning* under *Applikasjonstilpasning*.
- 3 Klikk på posttypen du vil aktivere kopifunksjonen for, under *Posttypeoppsett*.
- 4 Klikk på konfigurasjonskoblingen for posttypefeltet under *Felthåndtering*.
En liste over feltene for den angitte posttypen vises.
- 5 Finn feltet du vil redigere, og klikk på koblingen *Rediger*.

MERKNAD: Hvis du vil kopiere tilknytninger, må du velge plukklisten over tilknytninger og ikke tilknytnings-ID-en. Alle felt som er forbundet med denne tilknytningen, kopieres automatisk når plukklisten over tilknytninger er angitt til *Kopiering aktivert*.

- 6 Merk av for *Kopiering aktivert*.
- 7 Klikk på *Lagre*.

Disse endringene trer i kraft neste gang brukeren logger seg på Oracle CRM On Demand.

Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering

Integreringsetiketter for egendefinerte felt er språkuavhengige symbolske identifikatorer som blir tilordnet til alle egendefinerte felt. Disse etikettene brukes av Web-tjenester (brukes ved generering av WSDL-filer) og parametre i egendefinerte felt for Web-kobling. En administrator kan bruke disse etikettene til å angi et meningsfullt integreringsnavn for hvert egendefinerte felt. Dette navnet brukes av integreringskomponenter, slik at etikettnavnene kan endres uten å påvirke eksisterende integreringer. Integreringsetiketter vises ikke for sluttbrukere.

Expression Builder bruker integreringsetiketter. De brukes dermed også ved opprettelse av arbeidsflytregler og felt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).

ADVARSEL: Ikke endre integreringsetikettene etter at du har konfigurert dem. Hvis du gjør dette, risikerer du at eventuelle teknologier som refererer til integreringsetikettene, går tapt.

Slik angir du integreringsetiketten for et egendefinert felt

- 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 Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Gi nytt navn til felt på siden Felt for *posttype*.
- 6 Klikk på knappen Avansert på siden Gi nytt navn til felt.
- 7 Oppdater integreringsetiketten.

TIPS: Bruk et kort, beskrivende navn som enkelt identifiserer dette egendefinerte feltet, for integreringsetiketten. Web-tjenester, Web-koblinger og andre integreringsteknologier (WSDL-filer for Web-tjenester og parametre for URL-adresse for Web-koblinger) refererer til denne etiketten.

Sette opp web-koblinger

En *Web-kobling* er et egendefinert felt der du kan plassere en hyperkobling til et eksternt Web-område eller en Web-basert applikasjon i en post i Oracle CRM On Demand. Du kan bruke et egendefinert felt for Web-kobling til å gi brukere en praktisk måte å navigere til en annen Web-side på, inkludert en annen side i Oracle CRM On Demand. Du kan opprette egendefinerte felt for Web-kobling for alle posttyper. Du kan for eksempel definere et felt for Web-kobling for firmaposttypen som oppdaterer firmadetaljene med verdier fra en annen applikasjon. Som med andre egendefinerte felt må du legge til felt for Web-kobling på postsideoppsettene for å gjøre dem synlige for brukerne.

Du kan konfigurere en Web-kobling slik at den ganske enkelt åpner et annet Web-område. Du kan også konfigurere Web-koblingen for å sende bestemte opplysninger fra Oracle CRM On Demand-posten som en parameter i URL-adressen. Du kan for eksempel opprette et felt for Web-kobling for å sende adresseopplysninger fra en firmapost til et Web-område med kart for bestemte adresser. Når brukeren klikker på Web-koblingen i firmaposten, vises et kart for firmastedet.

Du kan konfigurere Web-koblingen slik at den bare vises under enkelte omstendigheter. Du kan for eksempel angi betingelsene som må oppfylles før Web-koblingen vises, og du kan konfigurere koblingen slik at den bare vises på detaljsidene. Dermed unngår du at brukere klikker på koblingen på redigeringssidene.

MERKNAD: Innholdet i feltene for Web-kobling kan ikke overføres til de nye postene når et kundeemne blir omgjort.

Før du begynner. Før du kan konfigurere felt for Web-kobling, må du kunne syntaksen for mål-URL-adressen.

Slik konfigurerer du Web-koblingen

- 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 Hvis feltet for Web-kobling ikke finnes allerede, oppretter du et egendefinert felt for Web-kobling som beskrevet i [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).
- 6 Klikk på Rediger Web-kobling for det egendefinerte feltet på siden Felt.
- 7 Fyll inn vindusegenskapene på siden Rediger Web-kobling.
 - a Skriv inn etiketten (visningsnavnet) for hyperkoblingen for Visningstekst. Brukeren ser denne i oppsettet.

Eksempel: Klikk her for rulletekst (understreket).

Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre i feltet Visningstekst ved å plassere markøren i feltet Visningstekst og deretter velge listen Brukerfelt eller Felt (for posttype). En feltparameter plasseres i feltet Visningstekst (angitt med %%%feltnavn%%%), som blir erstattet med feltverdien basert på gjeldende post.

MERKNAD: Hvis visningsteksten er for lang til at den får plass i oppsettet, blir den sammenslått. Opplysningene for eventuelle variabler blir lagt til under kjøring.
 - b Velg hva som skal skje når en bruker klikker på hyperkoblingen:
 - **Åpne i gjeldende vindu.** Den hyperkoblede siden åpnes i gjeldende vindu, og den gjeldende Oracle CRM On Demand-økten blir erstattet.
 - **Åpne i egendefinert Web-fane.** Den hyperkoblede siden åpnes i en egendefinert Web-fane. Velg ønsket Web-fane fra listen Egendefinert Web-fane for mål.
 - **Åpne i nytt vindu.** Den hyperkoblede siden åpnes i et nytt vindu, og gjeldende Oracle CRM On Demand-vindu forblir uendret. Merk av for Oppdater overordnet vindu hvis du vil oppdatere det overordnede vinduet etter at brukeren har lukket det nye vinduet.
 - c Velg Detaljside, Redigeringsside eller Begge for Visningsvalg avhengig av om du vil at Web-koblingen skal vises bare på detaljsider, bare på redigeringssider eller både på detalj- og redigeringssider.
- 8 Fyll inn koblingsegenskapene:
 - a Angi et uttrykk for en betingelse som avgjør om Web-koblingen skal være aktiv på detalj- og redigeringssider, for Betingelse for aktiv kobling. Du kan klikke på ikonet fx ved siden av Betingelse

for aktiv kobling for å åpne vinduet Uttrykksverktøy, der du kan skrive inn uttrykket. Hvis du vil ha flere opplysninger om syntaksen du kan bruke til uttrykk, se [Expression Builder](#) (på side 614).

Hvis du for eksempel skriver inn et uttrykk som `[Inntekt] > 10000`, er Web-koblingen bare aktiv hvis betingelsen, inntektsverdi er større enn 10 000, blir oppfylt.

Hvis du ikke skriver inn et uttrykk, er Web-koblingen alltid aktiv. Hvis du skriver inn et uttrykk, og betingelsen ikke oppfylles, vises Web-koblingen fortsatt, men den er ikke aktiv.

- b** Skriv inn et uttrykk for en betingelse som avgjør om Web-koblingen vises på detalj- og redigeringssider, for Vis koblingsbetingelse.

Hvis du for eksempel skriver inn et uttrykk som `[Inntekt] > 10000`, vises Web-koblingen bare hvis betingelsen, inntektsverdi er større enn 10 000, blir oppfylt.

Hvis du ikke skriver inn et uttrykk, vises Web-koblingen alltid.

Det følgende gjelder for uttrykkene i feltene Vis koblingsbetingelse og Betingelse for aktiv kobling.

- **Ny side.** De synlige og aktive uttrykkene evalueres ikke for nye sider. De angis som sanne som standard. Den eneste måten å deaktivere koblingen på, er å gjøre uttrykket eksplisitt usant.
- **Redigeringsside.** De synlige og aktive uttrykkene angis som sanne som standard. Du kan imidlertid bruke uttrykksverktøyet til å legge til et nytt uttrykk.

- c** Skriv inn URL-adressen som aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel www.oracle.com, for URL-adresse.

MERKNAD: Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre ved å plassere markøren i feltet URL-adresse og deretter velge listen Brukerfelt eller Felt (for posttype). En feltparameter plasseres i URL-adressen (angitt med `%%%feltnavn%%%`), som blir erstattet med feltverdien basert på gjeldende post når brukeren klikker på verdien.

Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen.

MERKNAD: Alle nettlesere har en maksimumslengde for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som overstiger denne lengden, kan det hende at nettleseren ikke virker som den skal når brukere klikker på Web-koblingen.

- 9** Velg et alternativ fra listen Brukerfelt for brukerfelt for å legge til brukerparameterfelt i feltet URL-adresse eller feltet Visningstekst ved gjeldende markørposisjon.

Hvis du for eksempel velger Bruker-ID fra listen, settes `%%%Bruker-ID%%%` inn i feltet URL-adresse eller Visningstekst, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med bruker-ID-en til brukeren som er pålogget, under kjøring.

- 10** Når det gjelder felt for *posttype*, plasserer du markøren i feltet URL-adresse eller Visningstekst der du vil legge til en parameter, og deretter velger du feltet som du vil inkludere fra listen.

Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes `%%%Rad-ID%%%` inn i feltet URL-adresse eller Visningstekst, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med rad-ID-en for gjeldende post under kjøring.

MERKNAD: En plassholder for navnet på en posttype angis med ordet *posttype* i kursiv. Ordet *posttype* refererer for eksempel til posttypen der du kan legge til det egendefinerte feltet for Web-

kobling. Hvis du for eksempel redigerer en Web-kobling for en kontaktpersonpost, vises dette feltet som feltlisten Kontaktpersoner.

11 Klikk på Lagre.

12 Legg til feltet Web-kobling i sideoppsettet for *posttype*, som beskrevet i [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

Om å bruke Web-koblinger til å opprette nye integreringsscenarioer

Med egendefinerte felt for Web-koblinger i Oracle CRM On Demand gir mange nye integreringsmuligheter. Du kan opprette en integrering, basert på brukergrensesnittet, til lokale og eksterne systemer som gjør at brukerne kan gå direkte til innhold fra Oracle CRM On Demand.

Noen eksempler:

- Opprett en kobling til et økonomisk nettsted basert på firmaaksjesymbolet som henter frem et aksjediagram for firmaet.
- Opprett en kobling til et internt system som bruker Web-tjenester og oppretter en sammensatt visning av data fra flere lokale og vertsbaserte løsninger som er relevante for det gjeldende firmaet.

Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du oppretter Web-koblinger, se [Konfigurere Web-koblinger](#) (se "[Sette opp web-koblinger](#)" på side 83).

Endre navn på felt

Du kan endre feltnavn for å bruke terminologi som de ansatte er vant med. Du kan for eksempel endre etiketten for feltet Firmanavn til Selskapsnavn.

MERKNAD: Det kan ta 30–60 minutter før de nye viste feltnavnene vises i rapporter og analyser.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik gir du nytt navn til et felt

- 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 koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5** Klikk på Gi nytt navn til felt på siden Felt for *posttype*.
- 6** Endre navnet for feltet i kolonnen Vist navn.

- 7** (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, forblir de tidligere viste navnene upåvirket av endringen du gjorde her.

Når du merker av for Merk for oversetting, blir også feilmeldingen for feltvalidering (på siden Rediger felt) merket for oversetting hvis feilmeldingen finnes. Feltet Feilmelding for feltvalidering vises bare for brukere med en rolle som har rettigheten Avansert felthåndtering.

- 8** Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
- a** Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
 - b** Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
 - c** Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden Felt du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.

Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

- 9** Klikk på Lagre.

Bruke indekserte egendefinerte felt

Hvis du vil optimalisere ytelsen til Oracle CRM On Demand, kan du bruke egendefinerte felt som har blitt optimalisert for bestemte posttyper. Disse optimaliserte feltene, som kalles *indekserte egendefinerte felt*, er spesialfelt som forbedrer responstiden under et søk eller ved sortering av en bestemt liste. Indekserte egendefinerte felt er forhåndskonfigurerte i Oracle CRM On Demand-databasen. Du kan endre etikettene for de indekserte egendefinerte feltene, men du kan ikke endre integreringsetikettene.

MERKNAD: Du kan overføre dataene fra et egendefinert felt til et indeksert egendefinert felt for å øke ytelsen til lister for brukere. Hvis du vil overføre de eksisterende dataene til de tilgjengelige posttypene, bruker du eksport- og importfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand eller Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du eksporterer og importerer data, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 364). Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenester, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 567).

Indekserte egendefinerte felt har ordet *Indeksert* foranstilt som standard. Følgende posttyper har ikke støtte for indekserte egendefinerte felt:

- Vurdering
- Bok
- Bruker

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over posttypene som støtter indekserte egendefinerte felt.

Posttyper som har støtte for egendefinerte felt	
Aktivitet	Produkt
Husholdning	Partnerprogram
Forespørsel om midler	Midler
Bruker	Servicehistorikk for kjøretøy
Kontaktperson for kjøretøy	Salgshistorikk for kjøretøy
Kjøretøy	Egendefinerte objekter 1-3
Kampanjemottaker	Kjøretøy
Forhandler	Produktkategori
Aktiva	Notat
Avtalebruker	Kontaktperson for avtale
Oppgavebruker	Kontaktperson for oppgave
Avtale, Oppgave og Besøk	Løsning
Serviceforespørsel	Kundeemne
Kampanje	MedEd-hendelse
Kontaktrolle for salgsmulighet	Produktinntekt for salgsmulighet
Salgsmulighet	Produkt
Egendefinerte objekter 1-3	Team for kontaktperson
Kontaktperson	Kampanje
Leverte reklameartikler ved besøk	Produktdetaljer for besøk
Firmateam	Firma
Beste tidspunkt for kontaktperson	

Hver posttype i tabellen har følgende indekserte egendefinerte felt:

- Indeksert avmerkingsboks
- Indeksert valuta
- Indekseringsdato
- Indeksert tall
- Indeksert plukklister 1
- Indeksert plukklister 2
- Indeksert plukklister 3

- Indeksert plukkliste 4
- Indeksert plukkliste 5
- Indeksert plukkliste 6
- Indeksert lang tekst
- Indeksert kort tekst 1
- Indeksert kort tekst 2

Alle andre posttyper i Oracle CRM On Demand har følgende indekserte egendefinerte felt:

- Indeksert tall
- Indekseringsdato
- Indeksert avmerkingsboks
- Indeksert valuta
- Indeksert plukkliste 1
- Indeksert plukkliste 2
- Indeksert plukkliste 3
- Indeksert plukkliste 4
- Indeksert plukkliste 5

Unntak: Når det gjelder alle egendefinerte objekter, bruker enkelte felt andre navngivningsregler enn de som vises i de tidligere tabellene.

- Indeksert plukkliste 6 = Type
- Indeksert kort tekst 1 = Hurtigsøk 1
- Indeksert kort tekst 2 = Hurtigsøk 2
- Indeksert lang tekst = Navn

Slik bruker du indekserte egendefinerte felt

- 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 Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Gi nytt navn til felt på siden Felt for *posttype*, og gi nytt navn til de indekserte egendefinerte feltene i henhold til det som er aktuelt for selskapet. Se [Endre navn på felt](#) (på side 86).

Tilbakestill innstillinger til standardverdier

Du kan tilbakestill alle nye feltnavn til de opprinnelige navnene. (Standardvalget påvirker ikke egendefinerte felt eller plukklisterverdier du har lagt til – disse tilbakestilles ikke til standardverdiene.)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik tilbakestiller du innstillingene til standardinnstillingene

- 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 koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5 Klikk på knappen Gi nytt navn til felt på siden Felt for *posttype*.
- 6 Klikk på knappen Standard.

Endre plukklisterverdier

Noen felt har en rullegardinliste med forhåndsdefinerte verdier som brukerne må velge fra. Denne listen kalles en *plukkliste*. Verdiene i plukklisten for feltet Område for serviceforespørsler kan for eksempel være Produkt, Installasjon, Vedlikehold og Opplæring.

Du kan legge til, redigere og endre rekkefølgen på verdier i plukklisterne for felt. Plukklister må inneholde minst én verdi, men maksimalt antall verdier (aktive eller deaktiverte) er 1 000.

Systemet tillater ikke at du endrer plukklisterverdier som brukes til prognoser og rapportmålinger. Du kan imidlertid endre andre plukklisterverdier som brukes som basis for standardlister som vises andre steder i applikasjonen. Når det gjelder disse standardlistene, inkluderes fortsatt postene som oppfyller kriteriene, uavhengig av plukklisterverdiene du ga nytt navn til. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om felt, plukklister og målinger](#) (på side 140).

Når du har opprettet en ny plukkliste, blir den innledende verdien *<Ingen verdier>* automatisk tilgjengelig i plukklisten. Denne verdien brukes til å informere brukerne om at det foreløpig ikke finnes verdier i plukklisten, i tilfeller der feltet legges til i et sideoppsett før faktiske verdier legges til i listen. Standardvalget *<Ingen verdier>* forsvinner fra en plukkliste så snart en egendefinert verdi legges til i plukklisten.

ADVARSEL: Ikke bruk standardverdien *<Ingen verdier>* som en del av en ny plukkliste eller overlappende plukkliste. Hvis du bruker verdien på denne måten, kan det oppstå feil i Oracle CRM On Demand. Hvis du fortsatt vil ha valget *<Ingen verdier>* tilgjengelig i en plukkliste, må du legge det til som en egendefinert verdi.

Det er best om du ikke gir nytt navn til eksisterende plukklisterverdier eller bruker dem på nytt. Deaktiver i stedet den gamle plukklisterverdien, opprett en ny plukklisterverdi, og foreta en import eller masseoppdatering (eller Web-tjenester som et alternativ) for å endre alle postverdier til nye plukklisterverdier. Hvis du endrer en verdi i en plukkliste, må du kontrollere at verdien blir oppdatert og endret for hver enkelt post som ikke implementeres automatisk av Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand (standardapplikasjonen) angis oppgaveprioriteten i oppgavelister med piler. En pil opp angir 1-Høy prioritet, ingen pil angir 2-Middels prioritet, og en pil ned angir 3-Lav prioritet.

Hvis du endrer standardverdiene i plukklisen for feltet Prioritet i aktivitetsposten, kan det hende det ikke vises noen pil i feltet Prioritet i oppgavelisten.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik endrer du plukklister

- 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 koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5 Klikk på koblingen Rediger plukkliste for feltet du vil tilpasse verdiene for, på siden Felt for *posttype*.

MERKNAD: Det er ikke støtte for tilpasning av plukklisene for prøvetransaksjonstype, firmabesøkstype og kontaktpersonbesøkstype i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition på grunn av spesialkoding.

6 I vinduet Rediger plukkliste:

- Hvis du vil endre en eksisterende verdi, angir du den nye verdien i feltet Plukklisteverdier, eller du deaktiverer den gamle verdien og oppretter en ny verdi.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises i plukklisen for andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, påvirkes ikke de andre plukklisteverdiene av endringen du gjorde her.

- Hvis du vil legge til en ny verdi, angir du opplysningene i raden som vises nederst i listen.

Hvis du vil legge til flere nye verdier, klikker du på Lagre og ny.

Nye plukklisteverdier du legger til, vises automatisk med blå tekst i hakeparenteser på andre aktiverte språk (uavhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke).

- Hvis du vil slette en verdi, merker du av for Deaktivert. Hvis du vil skjule eller vise deaktiverte verdier, klikker du henholdsvis på Skjul deaktivert eller Vis deaktivert.

ADVARSEL: Når du deaktiverer verdier, skjuler du også de oversatte versjonene på andre språk.

- Hvis du vil endre rekkefølgen som plukklisteverdiene vises i, endrer du tallene i kolonnen Rekkefølge.

TIPS: Vurder å angi tall med en viss avstand fra hverandre, for eksempel 10, 20, 30 og så videre. Dermed blir det enklere å legge til nye verdier i midten av plukklisen uten å endre rekkefølgen på hele listen.

- Hvis du vil ordne plukklisteverdiene i alfabetisk rekkefølge, klikker du på knappen Lagre og sorter alfabetisk.

- 7 Klikk på Lagre og lukk i vinduet Rediger plukklister.
- 8 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til den nye plukklisterverdien manuelt
 - a Velg språket fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på siden Felt.
 - b Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Rediger plukklister.
 - c Skriv inn det oversatte motstykket, og klikk på Lagre.

MERKNAD: Den interne ID-en og den språkspesifikke standardverdien vises i applikasjonen, slik at det blir enklere å identifisere plukklisterverdien når du redigerer. Hvis du redigerer feil plukklisterverdi, blir plukklister usynkronisert på tvers av språk.

Tilpasse relaterte elementoppsett

Du kan tilpasse sideoppsettene for bedre utseende og følelse i Oracle CRM On Demand. Med oppsettsfunksjonaliteten for relaterte elementer kan du tilpasse oppsett for relaterte lister for de fleste posttyper, bortsett fra team, for å vise de spesifikke feltene. Du kan velge felt fra relaterte lister og enkelte overordnede felt. Du kan velge hvilke felt du vil skal vises, og du kan angi rekkefølgen på feltene som dekker dine forretningsbehov. Du kan imidlertid ikke velge antall rader som vises, og du kan ikke angi sorteringsfeltene.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Proseduren nedenfor beskriver hvordan du tilpasser oppsettet av relaterte elementer.

Slik tilpasser du oppsettet av relaterte elementer

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for ønsket posttype under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Oppsett for relaterte opplysninger som du vil bruke for posttypen du har valgt, under Håndtering av sideoppsett.

Siden Område for relaterte opplysninger vises.
- 5 Velg typen relaterte opplysninger du vil tilpasse, under Oppsett av relaterte opplysninger.

Siden Oppsett for relaterte opplysninger for typen relaterte opplysninger du har valgt, vises.

MERKNAD: Elementene under Oppsett av relaterte opplysninger varierer etter hvilken posttype du velger.
- 6 Gjør ett av følgende:
 - Klikk på Rediger hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.

- Klikk på Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.

Oppsettsveiviseren for relaterte opplysninger vises og veileder deg gjennom prosessen.

- 7 Angi et navn på oppsettet og en beskrivelse (valgfritt) i trinn 1, Navn på oppsett, og klikk deretter på Neste.
- 8 Velg felt fra de tilgjengelige feltlistene i trinn 2, Feltinnstillinger, og klikk på pil opp og pil ned ved siden av listen Valgte felt for å organisere feltene i ønsket rekkefølge.
- 9 Klikk på Fullfør.

Tilpasse statiske sideoppsett

Riktig utseende og funksjonalitet i en applikasjon er viktig for brukervennlighet, og tilpassing av sideoppsett er én måte å oppnå riktig utseende og funksjonalitet på. Du kan gjøre følgende som en del av tilpassingsprosessen:

- Legge til egendefinerte felt i skjermbildene Rediger, Detaljer og Opprett.
- Gjøre felt obligatoriske i skjermbildene Rediger og Opprett.
- Legge til eller skjule områder på detaljsidene.

Du kan gjøre områder utilgjengelige (skjulte) for de ansatte, eller du kan gjøre dem tilgjengelige, men skjule dem til å begynne med.

Det er to måter å tilpasse sideoppsett på. Du kan definere statiske sideoppsett der spesifikke felt defineres etter rolle, eller dynamiske sideoppsett som endres basert på posttypen som opprettes. Dynamiske sideoppsett kan også tilordnes etter rolle.

MERKNAD: Du kan opprette sideoppsett for e-postmeldinger, talepostmeldinger og samtaler i Oracle Contact On Demand. Det er ikke støtte for dynamiske oppsett i Oracle Contact On Demand.

Du kan opprette nye oppsett for hver posttype og deretter tilordne et sideoppsett for hver posttype til en brukerrolle. Når en bruker med denne rollen logger på, ser brukeren tilpassede oppsett som gjelder spesifikt for hver posttype. Du kan for eksempel opprette to sideoppsett for salgsmuligheter: Ett forenklet sideoppsett for servicerepresentanter der bare de viktigste feltene vises, og et annet oppsett for selgere i felten der mange flere felt vises. Deretter tilordner du de ulike oppsettene til de ulike rollene. Brukere som ikke er tilordnet til rollen for servicerepresentanter eller selgere i felten, ser fortsatt standardoppsettet for siden Salgsmuligheter. Som et annet eksempel kan du opprette to sideoppsett for kontaktpersoner, slik at feltet Firma er obligatorisk når servicerepresentanter legger til nye kontaktpersoner, men ikke obligatorisk når serviceledere legger til nye kontaktpersoner.

Hvis du ikke tilordner et egendefinert sideoppsett for en posttype for en gitt rolle, brukes standardsiden for denne posttypen.

Når du tilpasser et sideoppsett, kan du bestemme følgende:

- Hvilke felt som skal vises på siden.
Du må legge til egendefinerte felt på sideoppsett for at de skal vises. Etterpå vises feltene på redigeringsiden, detaljsiden og skjermbildet Opprett (på handlingslinjen) for brukere med roller som det egendefinerte sideoppsettet er tilordnet til.
- Hvor felt skal vises på siden.

- Hvilke felt som skal være obligatoriske.
- Hvilke felt som skal være skrivebeskyttede.
- Hvilke koblede posttyper som skal vises under Relaterte opplysninger på detaljsiden.

Det kan for eksempel være aktuelt å vise koblede kontaktpersoner på detaljsiden for firma.

- Hvor mange sideområder som skal vises, og med hvilke overskrifter.

Du kan kopiere standardoppsett, men du kan ikke redigere eller slette dem. Du kan slette et egendefinert oppsett med mindre det allerede er tilordnet til en rolle eller et dynamisk oppsett.

Hensyn i forbindelse med felt i sideoppsett

Når du utformer sideoppsett, bør du vurdere følgende:

- Enkelte postfelt er viktige for beregninger i rapporter og prognoser. Disse feltene er flagget som obligatoriske for å fremtvinge konsekvent bruk av dem. Du kan ikke endre flagget for obligatorisk for disse feltene når du tilpasser et sideoppsett. Du kan heller ikke fjerne dem fra et sideoppsett.
- Hvis du fjerner felt fra et sideoppsett, kan dette få viktige konsekvenser for hvordan postene brukes. Hvis du for eksempel fjerner feltene Status og Publisert i løsningsposter, kan ikke ansatte med dette sideoppsettet godkjenne løsninger eller gjøre dem tilgjengelige for andre.
- Adresser er gruppert slik at feltene og etikettene for dem gjenspeiler navngivningsregelen for hvert land. Derfor kan du ikke skille ut enkeltstående adresselinjer for enkelte posttyper. Du må i stedet velge feltet som inkluderer gruppen med adresselinjer (ett adressevalg). Dette valget erstatter de enkeltstående linjene du kunne velge i tidligere versjoner, for eksempel Gateadresse, Poststed og Postnummer. Når det for eksempel gjelder kundeemner, vises feltet Fakturering i trinnene Feltinnstillinger og Feltoppsett i assistenten Sideoppsett. Feltet Fakturering omfatter alle forekomstene av feltet Faktureringsadresse.

Sideoppsett og lister

Du kan også bruke sideoppsett og rollerettigheter til å begrense feltene som brukerne kan søke i, vise i lister og eksportere. Når en bruker oppretter eller begrenser en postliste eller benytter avansert søk til å finne poster, bestemmer rettighetene og sideoppsettene som er knyttet til brukerens rolle, hvilke felt brukeren kan søke i og vise.

Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i brukerrollen, kan brukeren søke i alle feltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelig, i søkeoppsettet som er knyttet til brukerrollen for posttypen. Når brukeren oppretter eller begrenser en liste, er det også mulig å velge et hvilket som helst felt og vise det som en kolonne i listen over poster som søket returnerer.

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 brukerrollen, kan brukeren bare søke i et felt hvis det oppfyller begge disse kriteriene:

- Feltet er tilgjengelig i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen for posttypen.
- Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til brukerrollen for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for rollen, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

Når brukeren oppretter eller begrenser en liste, er det bare mulig å velge et felt for å vise det som en kolonne i listen over poster som søket returnerer, hvis feltet vises i minst ett av detaljsideoppsettene, inkludert dynamiske sideoppsett, som er tilordnet til brukerrollen for posttypen. Begrensningen påvirker også hva brukeren kan eksportere i en liste. Hvis rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i brukerrollen, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan brukeren bare eksportere feltene som vises i den aktuelle listen. Brukeren kan ikke eksportere alle felt i postene i listen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du et sideoppsett

- 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 den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.

- 5 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 for å lede deg gjennom fremgangsmåten.

MERKNAD: Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på.

- 6 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet samt en beskrivelse (valgfritt) for det.
- 7 I trinn 2, Feltinnstillinger, velger du feltegenskapene.

Merk av for Obligatorisk for felt du vil gjøre obligatoriske.

Merk av for Skrivebeskyttet for felt du vil gjøre skrivebeskyttede.

ADVARSEL: Pass på at du ikke fjerner et obligatorisk felt fra et sideoppsett. Hvis du gjør det, kan ikke noen med dette oppsettet opprette eller redigere en post av denne typen.

- 8 I trinn 3, Feltoppsett, kan du gjøre følgende:

- Flytte felt fra listen Tilgjengelige felt for *posttype* til ulike områder i området Ordne sideoppsett for *posttype*.

Pass på at du flytter de egendefinerte feltene og de bransjespesifikke feltene du vil legge til i skjermbildene.

- Ordne opplysningene på nytt.

MERKNAD: Disse endringene påvirker alle skjermbildene for denne posttypen når en bruker med en aktuell rolle viser sidene. Enkelte felt omfatter en gruppe med felt eller felt med flere linjer. Unngå å

flytte disse feltene rundt siden selve opplysningene kan overlappe andre felt i det endelige oppsettet. Derfor tillater ikke applikasjonen at du flytter tekstfelt med flere linjer, for eksempel Beskrivelse. Applikasjonen bruker en adressemaal som inneholder feltene som gjelder spesifikt for hvert land. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om land og adressesetlording](#) (på side 368).

9 I trinn 4, Relaterte opplysninger, kan du gjøre følgende:

- Legge til områder eller fjerne områder som vises på detaljsidene. Områdene er steder der brukere kan koble poster til gjeldende post.

Hvis du for eksempel ikke vil at ansatte skal kunne koble produkter til salgsmuligheter, passer du på at området Produkter ikke vises i boksen Vist eller Tilgjengelige opplysninger.

MERKNAD: Brukere kan endre disse standardinnstillingene via koblingen Rediger oppsett på detaljsiden for applikasjonen. Når brukerne har redigert de personlige oppsettene, ser de ikke nye endringer av relaterte opplysninger som er gjort av selskapsadministratoren, før de redigerer oppsettet senere.

- Endre rekkefølgen på områdene på detaljsidene.

MERKNAD: Disse endringene påvirker detaljsidene for denne posttypen når en bruker med en aktuell egendefinert rolle viser sidene.

10 I trinn 5, Oppsett for relaterte opplysninger, velger du det aktuelle oppsettet for relaterte opplysninger for hvert område med relaterte opplysninger på siden.

MERKNAD: Standardoppsettet for hvert område med relaterte opplysninger er det vanlige oppsettet. Hvis du allerede har opprettet egendefinerte oppsett for relaterte opplysninger, kan du velge dem fra listen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter oppsett for relaterte opplysninger, se [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) (på side 92).

11 Klikk på Fullfør.

12 Tilordne sideoppsettet for denne posttypen til brukerroller etter behov. Se [Legge til roller](#) (på side 217).

Endre navn på feltdeltitler

Felt er gruppert i områder på sidene Rediger og Detaljer for poster. Hvis du vil bruke terminologi som brukerne er vant med, kan du gi nytt navn til titlene over feltgruppene på sidene Rediger og Detaljer. Du kan for eksempel endre Nøkkelopplysninger om firma til Firmaprofil på hjemmesiden for firma.

Du kan ikke gi nytt navn til områder i standardoppsett. Du må opprette et nytt oppsett og gi nytt navn til områdene i det egendefinerte oppsettet.

Områder uten felt vises ikke på siden Detaljer.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik gir du nytt navn til et område

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 den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.
- 5 Klikk på Rediger områder på siden Sideoppsett for *posttype*.
- 6 Velg primærspråket for selskapet fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- 7 Skriv inn navnet du vil bruke, i Vist navn.
- 8 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, forblir de tidligere viste navnene upåvirket av endringen du gjorde her.
- 9 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
 - a Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
 - b Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
 - c Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden Felt du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.

Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

Opprette Web-appleter

Du kan bygge inn eksternt Web-innhold ved å opprette en egendefinert Web-applet som vises på en hjemmeside eller detaljsiden for en posttype.

Når du oppretter en Web-applet, må du legge den til på sideoppsettet for hjemmesiden eller detaljsiden. For at brukere skal kunne se dette sideoppsettet, må det tilordnes en aktuell brukerrolle.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon og Håndter egendefinerte Web-appleter.

Slik oppretter du en ny Web-applet

- 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 koblingen Web-applet for den nødvendige posttypen under Håndtering av sideoppsett.
- 5 Klikk på Ny i listen Applet for *posttype*.
- 6 Fyll ut følgende felt på siden Web-applet.

Felt	Kommentarer
Navn	Skriv inn et navn. Verdien i navnefeltet vises på tittelinnen under Relaterte opplysninger.
Sted	Velg Hjemmeside eller Detaljside, avhengig av om det eksterne innholdet skal vises på en hjemmeside eller på detaljsiden.

Fyll deretter ut feltene i henhold til ønsket type applet, som beskrevet i [Opprette egendefinerte Web-appleter](#) (på side 117).

Slik gjør du Web-appleten synlig

- 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 den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:
 - Klikk på Rediger hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 - Klikk på Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.

Veiviseren for sideoppsett vises og leder deg gjennom fremgangsmåten.

MERKNAD: Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på. Pass på at oppsettet har et navn og om nødvendig en beskrivelse, i trinn 1, Navn på oppsett.

- 6 Gjør følgende i trinn 4, Relaterte opplysninger:
 - a Flytt den nye egendefinerte Web-appleten fra listen Tilgjengelige opplysninger til listen Viste opplysninger.
 - b Klikk på pil opp og pil ned etter behov for å plassere den nye egendefinerte Web-appleten.
 - c Klikk på Fullfør for å opprette det nye oppsettet.

7 Legg til sideoppsettet i brukerroller etter behov. Se [Legge til roller](#) (på side 217).

Beslektet emne

Følgende emne inneholder et eksempel på hvordan du oppretter en Web-applet som viser en RSS-mating for Twitter:

■ [Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating](#) (på side 125)

Definere overlappende plukklister

Overlappende plukklister brukes til å begrense verdiene i én plukkliste, den *relaterte* plukklisten, basert på verdiene som velges i en annen plukkliste, den *overordnede* plukklisten. En overordnet plukkliste kan for eksempel inneholde en liste over kategorier for serviceforespørsel og styre verdien i en relatert plukkliste som kalles Underkategorier. Når brukeren velger for eksempel verdien Installasjon for Kategori, blir plukklisten Underkategorier dynamisk begrenset slik at det bare vises plukklisteverdier som er knyttet til kategorien Installasjon.

Du kan koble sammen flere plukklister, inkludert forhåndsdefinerte og egendefinerte plukklisteverdier, som overlappende plukklister. Du kan også nøste overlappende plukklister, slik at en relatert plukkliste i én definisjon av overlappende plukklister kan være en overordnet plukkliste i en annen definisjon av overlappende plukklister.

Før du begynner. Før du oppretter en definisjon av overlappende plukklister, må det finnes overordnede og relaterte plukklister. Se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78). Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik oppretter du en definisjon av overlappende plukklister

- 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 den aktuelle forekomsten av koblingen Overlappende plukklister under Overlappende plukklister.
Posttypene som vises, inkluderer den overordnede posttypen og relaterte posttyper som har egendefinerte plukklisteverdier. Når det for eksempel gjelder salgsmuligheter, finnes det koblinger for Partner for salgsmulighet og Konkurrent for salgsmulighet.
- 5** Gjør ett av følgende på siden Overlappende plukklister:
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre en eksisterende definisjon av overlappende plukklister.
 - Klikk på knappen Ny hvis du vil opprette en ny definisjon av overlappende plukklister.
 Veiviseren for overlappende plukklister leder deg gjennom fremgangsmåten.
- 6** I trinn 1, Velg plukklister, velger du en overordnet plukkliste og en relatert plukkliste.

7 I trinn 2, Velg verdier, kan du gjøre følgende:

- Vise de eksisterende tilknytningene mellom en overordnet plukklisterverdi og relaterte plukklisterverdier. Når du velger en verdi i listen Tilgjengelige verdier for overordnet plukklister, vises de tilgjengelige verdiene for den relaterte plukklister i listen Tilgjengelige verdier for relatert plukklister, og verdiene som skal vises, vises i listen Viste verdier for relatert plukklister. Hvis det ikke er noen verdier i listen Viste verdier for relatert plukklister, vises alle verdiene i den relaterte plukklister når den tilsvarende verdien i den overordnede listen blir valgt.
- Opprett en ny tilknytning. Flytt ønsket verdi fra Tilgjengelige verdier for relatert plukklister til Viste verdier for relatert plukklister.
- Fjern en eksisterende tilknytning. Flytt verdien fra Viste verdier for relatert plukklister til Tilgjengelige verdier for relatert plukklister.

8 I trinn 3, Bekreft, kan du bekrefte valgene for relaterte plukklisterverdier for hver overordnet plukklisterverdi og deretter klikke på Fullfør for å fullføre definisjonen av den overlappende forbindelsen mellom de overordnede og relaterte plukklisterne.

Når du klikker på Fullfør i veiviseren, kommer du tilbake til listen Overlappende plukklister for gjeldende posttype.

Når du har klikket på fullfør og lagt til definisjonen av overlappende plukklister på et sideoppsett, aktiveres den automatisk for alle roller som inkluderer dette oppsettet.

Behandle søkeoppsett

For de fleste posttyper kan du angi feltene, både standardfeltene og de egendefinerte feltene, som brukerne kan bruke når de søker etter poster. Du kan også angi feltene som vises på siden med søkeresultater. Du angir søkefeltene i søkeoppsettet, og du tilordner et søkeoppsett for hver posttype til brukerroller etter behov. Se [Legge til roller](#) (på side 217).

Du kan kopiere et eksisterende søkeoppsett og deretter endre det etter behov, eller du kan redigere eksisterende søkeoppsett. Standard søkeoppsett er skrivebeskyttet. Du kan kopiere det, men du kan ikke slette eller redigere det. Når du skal angi feltene som brukes i søk, og feltene som vises i søkeresultatene, bruker du veiviseren for søkeoppsett.

ADVARSEL: Når du oppretter eller redigerer søkeoppsett for posttypen Bruker, kan du ikke legge til både feltet Rapporterer til og Rapporterer til (alias) i samme søkeoppsett. Hvis begge feltene er tilgjengelige i søkeoppsettet, vil søk med søkeoppsettet mislykkes. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias), se [Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til \(alias\) i brukerposter](#) (på side 160).

Behandle virkemåten for oppslagsvinduer

Du kan også bruke veiviseren for søkeoppsett til å håndtere virkemåten til oppslagsvinduer, som brukes med funksjonaliteten for smart tilknytning i Oracle CRM On Demand. Med smart tilknytning blir det enklere for brukere å knytte sammen ulike posttyper, for eksempel firma, kontaktperson, salgsmulighet og aktivitet.

Med smarte tilknytninger kan brukere skrive inn navnet på den tilknyttede posten, og Oracle CRM On Demand prøver automatisk å løse tilknytningen. Når brukere for eksempel oppretter en oppgave, kan de skrive inn et firmanavn i feltet Firma. Når brukeren lagrer posten, søker Oracle CRM On Demand automatisk etter samsvarende firmaer. Hvis det finnes et unikt samsvar, brukes det aktuelle firmaet. Hvis det ikke finnes

samsvar eller det finnes flere mulige samsvar, vises et oppslagsvindu der brukerne kan utføre ytterligere søk eller plukke det aktuelle firmaet. Som et alternativ til å bruke denne funksjonen for automatisk løsning kan brukeren klikke på oppslagsikonet for å vise oppslagsvinduet direkte. Hvis du vil ha flere opplysninger om smarte tilknytninger, se Koble poster til en valgt post.

Følgende to valg er tilgjengelige for å konfigurere virkemåten til oppslagsvinduet for hver posttype. Alle valgene er avmerket i standard søkeoppsett:

- **Konfigurere oppslagsvindu med standardfelt.** Hvis dette valget er avmerket, brukes feltene i standard søkeoppsett.
- **Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes.** Hvis dette valget er avmerket, vises listen over tilgjengelige poster i oppslagsvinduet når det åpnes. Hvis valget ikke er avmerket, vises ingen poster når oppslagsvinduet åpnes.

MERKNAD: Hvis ledersynlighet er aktivert for selskapet, kan det ta lang tid å fylle ut postlisten i enkelte oppslagsvinduer, og i noen tilfeller kan oppslagsvinduet bli tidsavbrutt. Du kan unngå tidsavbrudd ved å fjerne avmerkingen for Vis søkeresultater når oppslagsvinduet åpnes for posttypen som er tilknyttet oppslagsvinduet. Da vises ingen poster i oppslagsvinduet, og brukerne kan angi søkekriteriene for å søke etter ønskede poster.
- **Automatisk løsning aktivert.** Hvis dette alternativet velges, løses smarte tilknytninger automatisk. Hvis det ikke velges, blir ikke smarte tilknytninger løst automatisk, og brukeren må klikke på oppslagsikonet og bruke oppslagsvinduet.
- **Vis kontekstsensitiv liste som standard oppslagsvindu.** Hvis dette valget er avmerket og posttypen har én eller flere kontekstsensitive lister, vises alle disse listene før de andre listene i feltet for *posttypen* Liste øverst til venstre i oppslagsvinduet. Det er størst sannsynlighet for at kontekstsensitive lister inneholder de postene som brukere trenger. Hvis du vil ha eksempler og flere opplysninger om kontekstsensitive lister, se Søke etter poster i oppslagsvinduer.

Før du begynner. Når du skal håndtere søkeoppsett, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppretter eller endrer et søkeoppsett.

Slik oppretter eller endrer du et søkeoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på posttypen som du vil opprette eller endre et søkeoppsett for, under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Søkeoppsett for *posttype* på siden Applikasjonstilpasning for *posttype*.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Søkeoppsett:
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 - Klikk på Fjern for å slette et eksisterende oppsett som ikke er tilordnet til en rolle.

Veiviseren for søkeoppsett leder deg gjennom fremgangsmåten.

6 I trinn 1, Definer navn på oppsett, skriver du inn eller endrer navnet og eventuelt beskrivelsen for oppsettet.

7 Klikk på Neste.

I trinn 2, Angi søkefelt, finnes det tre lister:

- **Ikke tilgjengelige søkefelt.** Denne listen viser alle felt som ikke er tilgjengelige for søk. Denne listen er som standard tom.
- **Målsatte søkefelt.** Denne listen viser alle feltene som er tilgjengelige for målsatte søk, og som vil vises i appleten Målsatt søk for posttypen i handlingslinjen. Appleten Målsatt søk kan vise maksimalt sju felt. Hvis du legger til mer enn sju felt i listen, skjer dette:
 - Det vises en feilmelding.
 - De valgte feltene er tilgjengelige som forhåndsutfylte standardfelt i kriterieskjermbildet Avansert søk.
 - De valgte feltene vises som forhåndsutfylte standardfelt i filterkriteriene når du oppretter eller begrenser lister.
 - De valgte feltene vises som et sett med felt som du kan søke i i oppslagsvinduet.

Du trenger ikke angi noen felt i listen Målsatte søkefelt. Hvis ingen felt er valgt, vises ikke posttypen i appleten Målsatt søk. Hvis du fjerner unødvendige posttyper fra Målsatt søk, kan det bidra til at du finner posttypene raskere.

- **Flere søkefelt.** Denne listen viser feltene som ikke vil være tilgjengelige for målsatte søk, men som vil være tilgjengelige i andre søk, for eksempel avanserte søk.

Indekserte felt vises med grønn tekst. Indekserte felt der det skilles mellom store og små bokstaver, vises med blå tekst.

MERKNAD: Du oppnår optimal ytelse hvis du bruker indekserte felt når du definerer søkefeltene. Hvis listen Målsatte søkefelt eller Flere søkefelt inneholder felt som ikke er optimalisert, vises en advarsel.

Du ordner feltene i en liste ved å klikke på oppoverpilen og nedoverpilen, og du flytter feltene mellom listene ved å klikke på høyrepilen og venstrepilen, eller oppoverpilen og nedoverpilen. Rekkefølgen på feltene i listene brukes i appleten Målsatt søk i handlingslinjen og i skjemaene for søkekriterier.

8 I trinn 2 flytter du feltene til listen Ikke tilgjengelige søkefelt og ordner feltene i listene Målsatte søkefelt og Flere søkefelt etter behov.

ADVARSEL: Det anbefales at du ikke legger til så mange felt i listen siden antallet kolonner i listene kan påvirke ytelsen direkte. Ytelsen varierer betraktelig etter posttype og etter feltype. Hvert ekstra felt kan forlenge lastetiden for listen.

9 Klikk på Neste.

I trinn 3, Definer oppsett for søkeresultater, er det tre lister:

- **Ikke tilgjengelige søkeresultatfelt.** Denne listen viser alle felt som ikke vil vises i søkeresultatene.
- **Felt for oppslagsvindu og søkeresultater.** Denne listen viser feltene som vil vises i søkeresultatene for oppslagsvinduet. Denne listen har en begrensning på ni felt.
- **Tilleggsfelt for søkeresultater.** Denne listen viser de ekstra feltene, i tillegg til dem i listen Felt for oppslagsvindu og søkeresultater, som vil vises i andre søkeresultater enn oppslagsvindussøk.

Totalt antall felt som er tillatt for listen Felt for oppslagsvindu og søkerresultater og Tilleggsfelt for søkerresultater, er 20. Dette betyr at det ikke kan vises flere enn 20 kolonner i søkerresultatene. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster, se Søke etter poster.

- 10** I trinn 3, Definer oppsett for søkerresultater, flytter du felt til listene Felt for oppslagsvindu og søkerresultater og Tilleggsfelt for søkerresultater, og ordner dem på nytt etter behov.
- 11** Merk av eller fjern avmerking i følgende avmerkingsbokser for å konfigurere virkemåten til oppslagsvinduer:
 - Konfigurer oppslagsvindu med standardfelt
 - Vis søkerresultater når oppslagsvinduet åpnes
 - Automatisk løsning aktivert
 - Vis kontekstsensitiv liste som standard oppslagsvindu
- 12** Klikk på Fullfør.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) (på side 92)
- [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93)
- [Opprette oppsett for hjemmeside for poster](#) (på side 106)

Behandle listetilgang og listerekkefølge

Du kan angi listene som skal være tilgjengelige for hver rolle, for hver posttype. Du kan også endre rekkefølgen listene vises i, på hjemmesiden for posttypen.

Du kan opprette et nytt oppsett bare for de rollene som du ikke allerede har tilpasset. Du kan også redigere eller slette eksisterende oppsett. Du kan ikke håndtere tilgang til og rekkefølgen for de private listene til en bruker.

Før du begynner:

Siden du må velge en rolle som denne tilpasningen gjelder for, konfigurerer du alle rollene før du begynner på denne prosedyren. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon, Håndter felles lister og Administrasjon av roller.

Slik oppretter eller endrer du listetilgang

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3** Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.

- 4 Klikk på koblingen Listetilgang og -rekkefølge for *posttype* under Listetilgang og -rekkefølge.
- 5 Gjør ett av følgende på siden Oppsett for listerekkefølge:
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
- 6 Hvis du oppretter et nytt oppsett, velger du en rolle fra rullegardinlisten Rollenavn.
Det er bare roller som ikke allerede har et tilknyttet oppsett, som er tilgjengelige i rullegardinlisten.
- 7 Flytt lister mellom listene Alle lister, Tilgjengelige lister for denne rollen og Vis i kort liste etter behov.
 - Alle lister inneholder alle listene for posttypen, bortsett fra private lister.
 - Tilgjengelige lister for denne rollen inneholder alle listene som er tilgjengelige for rollen du velger.
 - Vis i kort liste inneholder listene som vises under Liste på hjemmesiden for posttypen og på rullegardinmenyen i posttypevisningen.
- 8 Ordne rekkefølgen på listene etter behov ved hjelp av pil opp og pil ned.
- 9 Klikk på Lagre.

Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter

Du kan legge til flere rapporter, inkludert forhåndsbygde og egendefinerte rapporter, på hjemmesidene for posttype. Du kan bruke denne funksjonen til å gi ulike brukere de mest relevante opplysningene. Du kan for eksempel konfigurere hjemmesiden for serviceforespørsel for en representant for kundeservice slik at det vises en egendefinert rapport for serviceforespørsel på den.

Når det gjelder enkelte posttyper, vises standardrapporter på hjemmesiden for posttype som standard. Du kan erstatte standardrapportene med ulike rapporter, eller du kan legge til flere rapporter. Du kan også angi hjemmesiderapporter for posttyper der det ikke vises noen rapporter på hjemmesiden for posttype som standard.

Hvis du vil gjøre en forhåndsbygd eller egendefinert rapport tilgjengelig på en hjemmeside for posttype, oppretter du først en post av typen Egendefinert rapport for hjemmeside for rapporten. Når du oppretter eller redigerer hjemmesideoppsettene for en posttype, vises alle poster av typen Egendefinert rapport for hjemmeside som du har opprettet for posttypen, i listen Tilgjengelige områder i veiviseren for hjemmesideoppsett. Du kan deretter gjøre en rapport tilgjengelig på et hjemmesideoppsett på følgende måte:

- Du kan legge til rapporten på et hjemmesideoppsett, slik at den vises automatisk for alle brukere med roller som har dette hjemmesideoppsettet, på deres hjemmeside for posttype.
- Du kan la rapporten være et tilgjengelig område på et hjemmesideoppsett for rapporttype, slik at alle brukere med rollen som har rettighetene Hjemmesideoppsett og Tilpass hjemmesider, kan legge til rapporten på sin hjemmeside for posttype.
- Hvis du ikke vil at brukere med en bestemt rolle skal kunne legge til rapporten på hjemmesiden for posttype, kan du flytte rapporten ut av listen Tilgjengelige områder i veiviseren for hjemmesideoppsett.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilpasser hjemmesider, se [Opprette oppsett for hjemmeside for poster](#) (på side 106).

Hvis rollen har de aktuelle rettighetene, kan du opprette egendefinerte rapporter og legge dem til på egendefinerte hjemmesideoppsett for alle posttyper. Rettighetene som er nødvendige for de ulike oppgavene som skal til for å gjøre en egendefinert rapport tilgjengelig på en hjemmeside, vises i tabellen nedenfor.

Oppgave	Nødvendig rettighet	Notater
(Valgfritt) Opprette en egendefinert rapport, og publisere den i en mappe for hele selskapet	Håndter egendefinerte rapporter	Hvis du vil ha flere opplysninger, se Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter).
Opprette en egendefinert rapport for hjemmeside	Tilpass applikasjon Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside	Du finner instruksjoner for denne oppgaven i dette emnet.
Legge til et egendefinert rapportområde på et hjemmesideoppsett	Tilpass applikasjon Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside	Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette oppsett for hjemmeside for poster (på side 106).
Legge til et hjemmesideoppsett i en brukerrolle	Håndter brukere og tilgang	Hvis du vil ha flere opplysninger, se Legge til roller (på side 217).
(Valgfritt) Legge til eller fjerne et område for egendefinert rapport på en hjemmeside (sluttbruker)	Tilpass hjemmesider	Hvis du vil ha flere opplysninger, se Endre hjemmesideoppsettene.

Før du begynner. Den egendefinerte rapporten du vil aktivere på en hjemmeside, må være opprettet og lagret før du kan utføre denne prosedyren.

Slik oppretter du en egendefinert rapport for hjemmeside

- 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 Egendefinert rapport for hjemmeside for *posttype* under Håndtering av hjemmesideoppsett.
- 5 Skriv inn navnet på den egendefinerte rapporten i feltet Navn.
- 6 Velg Enkel eller Dobbel i feltene Høyde og Bredde.

Hvis du vil at rapporten skal dekke hele hjemmesiden fra venstre til høyre, angir du Dobbel for bredden. Hvis du angir Dobbel for høyden, blir rapporten dobbelt så høy som de andre områdene på hjemmesiden.

MERKNAD: Rapporter som har verdien 2 eller mer for HTML-attributtet RowSpan, strekker seg av og til utover den angitte størrelsen.

7 Merk om nødvendig av for Kjør rapport umiddelbart.

Hvis du merker av for dette valget, kjører rapporten automatisk, og brukere trenger ikke å klikke på en kobling for å oppdatere rapporten.

8 Angi banen for rapporten i feltet Rapportbane.

Du kan lime inn rapportbanen fra vinduet Åpne analyse. Slik kopierer du rapportbanen:

a Klikk på knappen Åpne analyse på siden Komme i gang med svar.

b Velg en rapport.

c Kopier verdien i feltet Element.

Eksempel:

Delt mappe for hele selskapet: Forhåndsbygd analyse / Analyser av historikk for salgsfase: Salgsrapport forrige måned

9 Klikk på Lagre.

Opprette oppsett for hjemmeside for poster

Du kan opprette egendefinerte hjemmesideoppsett for alle posttyper. Du kan bruke denne funksjonen til å gi ulike brukere de mest relevante opplysningene, inkludert muligheten til å vise egendefinerte rapporter på hjemmesider for posttype. Du kan for eksempel konfigurere hjemmesiden for serviceforespørsel for en representant for kundeservice slik at brukerens gjeldende oppgave som er relatert til serviceforespørsler, samt en egendefinert rapport for serviceforespørsel, vises.

MERKNAD: Hvis du vil bruke en forhåndsbygd eller egendefinert rapport på et egendefinert hjemmesideoppsett, må du først opprette en egendefinert rapport for hjemmeside for rapporten ved hjelp av fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter](#) (på side 104).

Du kan kopiere et eksisterende hjemmesideoppsett og deretter endre det etter behov. Du kan også redigere eksisterende hjemmesideoppsett, unntatt standard hjemmesideoppsett, som er skrivebeskyttet. Du kan kopiere standard hjemmesideoppsett, men du kan ikke slette eller redigere det.

Etter at du har opprettet et egendefinert hjemmesideoppsett, må du bruke veiviseren for administrasjon av roller til å tilordne oppsettet til brukerroller som må bruke oppsettet. Brukere med rollen som har rettigheten Tilpass hjemmeside, kan tilpasse sitt eget hjemmesideoppsett for en posttype. Det egendefinerte oppsettet kan inneholde alle områdene som du gjør tilgjengelig for dem på hjemmesideoppsettet som er tilordnet til brukerens rolle for posttypen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside.

Slik oppretter eller endrer du et hjemmesideoppsett

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 koblingen Hjemmesideoppsett for *posttype* under Håndtering av hjemmesideoppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Hjemmesideoppsett:
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.

Veiviseren for hjemmesideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.
- 6 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet og, om nødvendig, en beskrivelse for det.
- 7 I trinn 2, Hjemmesideoppsett, angir du de tilgjengelige og viste områdene på følgende måte:
 - Flytt områder fra listen Alle områder til listen Tilgjengelige områder.
 Listen Tilgjengelige områder inneholder områdene som kan legges til på en hjemmeside. Hvis du ikke vil at en bruker skal kunne legge til et område på en hjemmeside, lar du området være i listen Alle områder.
 - Flytt områder fra listen Venstre side til listen Høyre side, og ordne opplysningene på nytt i begge listene etter behov.
 La områder med dobbel bredde være i listen Venstre side. De strekkes automatisk over hjemmesiden når den vises.
- 8 Klikk på Fullfør.

MERKNAD: Når du har lagt til et egendefinert hjemmesideoppsett i applikasjonen, må du gjøre det tilgjengelig for en brukerrolle før brukere kan vise det. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til og endrer brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 217). Brukere med en rolle som har rettigheten Tilpass hjemmeside, kan redigere oppsettet for hjemmesidene sine med alle lister eller rapporter du gjør tilgjengelige for dem på hjemmesideoppsettet som er tilordnet til rollen for posttypen.

Tilpasse sporing

Du kan spore opprettelse, sletting og gjenoppretting av sporede felt i Oracle CRM On Demand, og angi hvilke felt i sporingen for enkelte posttyper som skal spores hvis disse posttypene er satt opp for selskapet. Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over de sporede standardfeltene. Når brukerne oppdaterer felt i de posttypene som en administrator har merket som sporbare, genereres en sporingspost som sporer opplysninger, for eksempel den gamle og den nye verdien samt tidsstempelen og brukeren som gjorde endringen.

For nye kunder og kunder som oppgraderer Oracle CRM On Demand til denne versjonen, og som sporer spesifikke felt for posttyper, er sporing av opprettelse, sletting og gjenoppretting av spesifikke felt for posttyper aktivert som standard. Hvis du ikke sporer spesifikke felt for posttyper, er all sporing av postoppsettelse, -sletting og -gjenoppretting for spesifikke felt for posttyper deaktivert. Kunden kan da endre disse innstillingene for sporing på postnivå.

Du kan vise alle endringer i sporbare posttyper for hele selskapet, for eksempel de som er opprettet, slettet eller gjenopprettet, ved hjelp av hovedsporingen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen](#) (på side 46).

Sporing av salgsmuligheter, serviceforespørsler og brukere er aktivert som standard. Andre posttyper må derimot konfigureres, enten ved å aktivere posttypene for bruk i selskapet eller ved å velge feltene du vil spore. Du må også sørge for at de sporingsrelaterte opplysningene for posttypen du vil spore, er skrivebeskyttet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler, se [Prossessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208).

Du kan angi at andre felt, både standardfelt og egendefinerte felt, skal spores, for hver av posttypene. Hvis du vil øke maksimalt antall sporede felt, redigerer du feltet Sporbare felt for posttype i selskapsprofilen. Det totale antallet sporede felt som er tilgjengelig, vises også på administratoroppsettssiden Sporede felt.

Sporing gir økt tids- og ressursbruk

Sporing medfører tilleggsbehandling for å evaluere de aktuelle forretningsreglene og lagre tilleggsdataene. Operasjonen tar dermed lengre tid når du aktiverer sporing. Antallet sporbare felt er i utgangspunktet begrenset til 35 for hver posttype for å minimalisere innvirkningen. Hvis du bestemmer deg for å øke grensen ved å redigere Sporbare felt for posttype i selskapsprofilen, tar behandlingen lengre tid. Jo flere felt du endrer og merker som sporbare for en posttype, desto lengre tid tar det å lagre posten.

Noen felt spores som standard for enkelte posttyper. Andre felt spores ikke.

Posttype	Standard sporede felt
Firma	Ingen felt spores som standard.
Aktivitet	Ingen felt spores som standard.
Adresse	Ingen felt spores som standard.
Søknad	Årlig inntekt, ID for søknad, Godkjenningsstatus, Godkjenningsdato, Kampanje, Valuta, Gjeldende godkjenner, E-postadresse, Eksisterende partnerskap, Forventede partnerskapsfordeler, Fornavn, Etternavn, Sted, Hovedfaksnummer, Hovedtelefonnummer, Navn, Antall ansatte, Partner, Partnerprogram, Partnertype, Programnivå, Avvisningsårsak, Kilde, Sendestatus, Faksnummer arbeid, Telefonnummer arbeid.
Kontaktpersonfelt	Ingen felt spores som standard.
Egendefinerte objekter 01 og høyere	Ingen felt spores som standard.
Avtaleregistrering	Godkjenningsstatus, Tilknyttet kontaktperson, Tilknyttet kunde, Tilknyttet kundeemne, Tilknyttet salgsmulighet, Mobiltelefon, Poststed, Lukkingsdato, Selskapsnavn, Land, Valuta, Gjeldende godkjenner, Avtalestørrelse, E-post, Utløpsdato, Faks, Fornavn, Etternavn, Navn, Opprinnelig partnerfirma, Partnerprogram, Postnummer, Hovedpartner, Produktinteresse, Avvisningsårsak, Delstat, Gateadresse, Sendestatus, Telefonnummer, Type.
Midler	Eier, Partner, Status, Måbeløp.

Posttype	Standard sporede felt
Forespørsel om midler	Godkjent, Dato for kravbeslutning, Kravforespørsel, Forfallsdato, Midler, Innvilget, Eier, Dato for forhåndsgodkjenning, Forespørsel om forhåndsgodkjenning, Status.
Kundeemne	Ingen felt spores som standard.
MDF-forespørsel	Forhåndsgodkjent beløp, Forespurt beløp, Godkjenningsstatus, Dato for kravbeslutning, Kravstatus, Midler, Dato for forhåndsgodkjenning, Sendestatus, Sendedato, Totalt godkjent kravbeløp, Totalt forespurt kravbeløp.
Salgsmulighet	Lukkingsdato, Prognose, Eier, Sannsynlighetsprosent, Inntekt, Salgsfase.
Polise	Pålydende beløp. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Polisefelt.
Serviceforespørsel	Område, Årsak, Beskrivelse, Eier, Prioritet, Kilde, Status, Emne, Type.
Signatur	Kontaktperson
Forespørsel om spesialpris	Godkjenningsstatus, Autorisasjonsdato, Dato for kravbeslutning, Kravstatus, Sendestatus, Sendedato, Autorisert totalbeløp, Forespurt totalbeløp, Totalt godkjent kravbeløp, Totalt forespurt kravbeløp.
Bruker	Send alltid kritiske varsler, Autentiseringstype, E-post, Ekstern identifikator for engangspålogging, Rolle, Status, Brukerpåloggings-ID.

Ta hensyn til følgende når det gjelder felt i forbindelse med sporing:

- For firmaer, kontaktpersoner og egendefinerte objekter 01 og høyere må du sikre at tilgangsprofilene er riktig konfigurert for tilgang til den underordnede appleten for sporing. Administratorer må gi tilgang til de aktuelle rollene som trenger tilgang til den underordnede appleten for sporing.
- Obligatoriske felt vises i rødt. Du kan ikke lagre brukersporingen hvis du fjerner noen av de valgte obligatoriske feltene.
- Når det gjelder fremmednøkler, lagres og vises navnet i sporingen (ikke ID-en). Hvis forbindelsen mellom for eksempel Firma og Salgsmulighet spores, vises firmanavnet i stedet for rad-ID-en i sporingen.
- Ingen adressefelt er tilgjengelige for noen av de sporbare posttypene.
- Plukklistefelt viser brukerens språkavhengige verdier.
- ID-kolonner som ikke vises på oppsettene, kan ikke spores.

MERKNAD: Av sikkerhetshensyn kan ikke standard sporede felt for posttypen Bruker deaktiveres.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Administrer feltsporing.

Slik tilpasser du sporingen for en posttype

- 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 koblingen Feltsporingsoppsett for *posttype* under Feltsporingsoppsett.
- 5** (Valgfritt) Velg Spor postopprettelse for *posttype* hvis du vil spore opprettelse av poster i sporingen.
- 6** (Valgfritt) Velg Spor postsletting/-gjenoppretting for *posttype* hvis du vil spore sletting eller gjenoppretting av poster i sporingen.
- 7** Flytt felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Sporede felt på siden Sporingsfeltoppsett.
Du får en feilmelding hvis du overskrider selskapsgrensen.

Listen Tilgjengelige felt inneholder alle standardfelt og egendefinerte felt for posttypen som du ikke allerede har sporet.
- 8** Klikk på Lagre.

Sporing av et felt trer i kraft like etter aktivering.

Om opplysningene i endrede felt i poster

I Oracle CRM On Demand brukes følgende systemfelt til å lagre opplysninger om den seneste endringen i en post:

- Endret eksternt
- Endret: Dato
- Endret av
- Endret: Ekstern dato

I enkelte tilfeller skrives opplysninger til ett eller flere av disse feltene for å gjenspeile en endring i posten som ikke er forårsaket av en eksplisitt brukerhandling i Oracle CRM On Demand. Derfor anbefaler vi ikke å benytte opplysningene i disse feltene til å spore endringene som brukerne gjør i poster. Bruk i stedet sporingsfunksjonen til å spore endringene som brukerne gjør i bestemte felt i poster. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sporingen for posttyper, se [Tilpasse sporing](#) (på side 107).

Her følger et eksempel på en systemendring i feltet Endret av i en post: En bruker sletter et firma som er koblet til en kontaktpersonpost som primærfirma for kontaktpersonen. Når den slettede firmaposten ryddes fra databasen, fjernes koblingen mellom det slettede firmaet og kontaktpersonen fra databasen. Etter at koblingen er fjernet fra databasen, og kontaktpersonposten åpnes av en hvilken som helst bruker i Oracle CRM On Demand, velges et annet koblet firma som primærfirma for kontaktpersonen, og ID-en for firmaet skrives til feltet for primærfirma. Hvis ingen firmaer er koblet til kontaktpersonen i Oracle CRM On Demand, oppdateres posten for å gjenspeile dette. Deretter oppdateres feltet Endret av i Oracle CRM On Demand med navnet på brukeren som åpnet kontaktpersonposten.

Angi dynamiske sideoppsett

Sluttbrukere kan bruke dynamiske oppsett til å håndtere bare et delsett med opplysninger som er relevante i en gitt situasjon. Selskapet kan for eksempel spore flere ulike typer firmaer, for eksempel firmaer av kundetypen, prospekttypen eller partnertypen. Med funksjonen for dynamisk sideoppsett kan du konfigurere ulike oppsett som viser ulike sett med firmafelt og relaterte elementer basert på typen firma. Du kan deretter knytte de ulike oppsettene til én eller flere brukerroller. Når brukeren driller ned på en bestemt firmapost, vises det aktuelle sideoppsettet for brukeren basert på brukerens rolle og typen firma.

Når du definerer dynamiske sideoppsett for en posttype, brukes en forhåndsdefinert plukkliste verdi til å styre den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettene. Du angir et sideoppsett som skal vises, for hver verdi i plukklisten. Brukerne kan deretter vise ulike sideoppsett for ulike poster av samme posttype basert på plukkliste verdien de velger i posten.

Du må knytte de dynamiske sideoppsettene til brukerroller etter behov. Det er en mange-til-mange-forbindelse mellom dynamiske sideoppsett og brukerroller.

Hver plukkliste verdi kan bare være knyttet til ett oppsett, men et sideoppsett kan knyttes til flere plukkliste verdier. Det er en grense på 200 tilknytninger mellom plukkliste verdier og sideoppsett. Du kan ikke slette et oppsett som allerede er knyttet til en brukerrolle.

Advarsel: Det anbefales at alle dynamiske oppsett som er knyttet til en kjøreplukkliste, inkluderer kjøreplukklisten. Hvis et av de tilordnede oppsettene ikke har kjøreplukklisten, og plukkliste verdien som er knyttet til dette oppsettet, blir valgt og lagret for en post, vises ikke kjøreplukklisten på oppsettet, og dermed kan du ikke redigere feltet.

De forhåndsdefinerte verdiene for kjøreplukkliste for hver posttype vises i tabellen nedenfor.

Posttype	Kjøreplukkliste
Firma	Firmatype
Avtale	Type
Forretningsplan	Type
Kampanje	Type kampanje
Kontaktperson	Kontaktpersontype
Kundeemne	Kilde for kundeemne
Salgsmulighet	Salgsmulighetstype
Mål	Type
Serviceforespørsel	Type
Løsning	Status
Oppgave	Type
Midler	Status
Forespørsel om midler	Status
Husholdning	Segment

Posttype	Kjøreplukkliste
Portefølje	Firmatype
Forhandler	Status
Kjøretøy	Produkttype
Økonomiopplysninger for kjøretøy	Finansieringstype
Medisinsk utdanning	Type
Partner	Status for partnerorganisasjon
Partnerprogram	Partnertype
Inntekt: Firmainntekt	Type
Inntekt: Kontaktpersoninntekt	Type
Aktivitet: Avtale	Type
Aktivitet: Oppgave	Type
Aktiva	Aktivatype
Inntekt	Type
Produktinntekt for salgsmulighet	Type
Egendefinerte objekter 01–03	Type
Egendefinerte objekter 04 og høyere	Type
MedEd-hendelse	Type
Ringeaktivitet	Type
Polise	Bransje
Fordeling	Type
Meldingsplan	Type
Lagersporingsrapport	Type
Prøvetransaksjon	Type

Sideoppsett og lister

Du kan også bruke sideoppsett og rollerettigheter til å begrense feltene som brukerne kan søke i, vise i lister og eksportere. Når en bruker oppretter eller begrenser en postliste eller benytter avansert søk til å finne poster, bestemmer rettighetene og sideoppsettene som er knyttet til brukerens rolle, hvilke felt brukeren kan søke i og vise.

Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i brukerrollen, kan brukeren søke i alle feltene som selskapsadministratoren gjør tilgjengelig, i søkeoppsettet som er knyttet til brukerrollen for posttypen. Når

brukeren oppretter eller begrenser en liste, er det også mulig å velge et hvilket som helst felt og vise det som en kolonne i listen over poster som søket returnerer.

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 brukerrollen, kan brukeren bare søke i et felt hvis det oppfyller begge disse kriteriene:

- Feltet er tilgjengelig i søkeoppsettet som er tilordnet til brukerrollen for posttypen.
- Feltet vises i sideoppsettet Detaljer som er tilordnet til brukerrollen for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er definert for rollen, må feltet vises i minst ett av de dynamiske sideoppsettene.

Når brukeren oppretter eller begrenser en liste, er det bare mulig å velge et felt for å vise det som en kolonne i listen over poster som søket returnerer, hvis feltet vises i minst ett av detaljsideoppsettene, inkludert dynamiske sideoppsett, som er tilordnet til brukerrollen for posttypen. Begrensningen påvirker også hva brukeren kan eksportere i en liste. Hvis rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i brukerrollen, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan brukeren bare eksportere feltene som vises i den aktuelle listen. Brukeren kan ikke eksportere alle felt i postene i listen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Tilpass applikasjon - håndter dynamiske oppsett.

Slik oppretter eller endrer du et dynamisk sideoppsett

- 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 koblingen Dynamisk oppsett for *posttype* under Håndtering av dynamisk oppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Dynamisk sideoppsett:
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 Veiviseren for dynamisk oppsett leder deg gjennom fremgangsmåten.
- 6 Gjør følgende i trinn 1, Navn på oppsett:
 - a Skriv inn et navn for det dynamiske oppsettet.
 - b Velg et standardoppsett. Dette oppsettet presenteres som standardoppsettet i neste trinn.
 Feltet Kjøreplukklister inneholder plukklister med verdier som angir hvilket oppsett som vises for brukerne.
- 7 I trinn 2, Tilordne oppsett, knytter du hver plukklisterverdi til et oppsettnavn.

MERKNAD: Hvert dynamiske sideoppsett har en grense på 200 tilknytninger mellom kjøreplukklisterverdier og sideoppsett.

Oppsettet du velger, vises når en post har den tilsvarende plukklisterverdien.

8 Klikk på Fullfør.

Vise eksterne web-sider i faner

Du kan vise Web-innhold i en fane i Oracle CRM On Demand. Web-innholdet kan være eksterne Web-sider eller selskapsdata som er tilgjengelige fra Internett. Du kan for eksempel spore lageropplysninger i en annen Web-applikasjon som du vil gjøre tilgjengelig for servicerepresentantene når de arbeider i Oracle CRM On Demand. Du kan gjøre dette ved å opprette en egendefinert Web-fane for å vise den eksterne Web-applikasjonen i området for hovedinnhold i Oracle CRM On Demand.

Du kan også opprette egendefinerte Web-appleter som skal inneholde Web-innhold. Hvis du vil ha opplysninger om egendefinerte Web-appleter og sammenligne dem med egendefinerte Web-faner, se [Om egendefinerte Web-appleter](#) (på side 116).

Hvis du vil gjøre en egendefinert Web-side synlig, må du legge til fanen i den aktuelle brukerrollen ved hjelp av veiviseren for administrasjon av roller.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Før du kan vise eksterne opplysninger på en Oracle CRM On Demand-side, må du sikre at følgende er tilfelle:

- Den eksterne applikasjonen har et Web-grensesnitt.
- Den eksterne applikasjonen eller Web-siden trenger ikke å ha full kontroll over nettleservinduet.

MERKNAD: Du må kontrollere at Web-tjenester er aktivert for selskapet hvis du har tenkt å bruke funksjoner som Engangspålogging eller å integrere Web-området med Oracle CRM On Demand.

Slik viser du en ekstern Web-side i en fane

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3** Klikk på koblingen Egendefinerte Web-faner under Applikasjonsoppsett.
- 4** Klikk på Ny på siden Liste for egendefinert Web-fane.
- 5** Bruk tabellen nedenfor til å legge inn de nødvendige opplysningene på siden Egendefinert Web-fane, og lagre posten.
- 6** (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting (på siden Liste for egendefinert Web-fane) for Web-fanen.

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på den egendefinerte Web-fanen.
Type	Velg URL-adresse eller HTML.
Brukerfelt	Angi et valg i rullegardinlisten Brukerfelt for å legge til brukerparameterfelt i feltet URL-adresse eller HTML i gjeldende markørposisjon. Hvis du for eksempel velger Bruker-ID i rullegardinlisten, settes %%%Bruker-ID%%% inn i feltet URL-adresse eller HTML, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med bruker-ID-en til brukeren som er pålogget, under kjøring.
URL-adresse	<p>MERKNAD: Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger URL-adresse på menyen Type.</p> <p>Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel www.oracle.com. Du trenger ikke å ta med <i>http://</i> i URL-adressen.</p> <p>Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre ved å plassere markøren i feltet URL-adresse og deretter velge rullegardinlisten Brukerfelt. Da plasseres en feltparameter i URL-adressen (angitt med %%%feltnavn%%%), som blir erstattet med feltverdien som er basert på gjeldende post når brukeren klikker på verdien. Hvis du ikke angir en URL-adresse, sendes brukerne til en ugyldig URL-adresse når de klikker på fanen.</p> <p>Alle nettlesere har en maksimumslengde for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som overstiger denne lengden, kan det hende at nettleseren ikke virker som den skal når brukere klikker på Web-fanen.</p>
Tillegg for HTML-topptekst	<p>MERKNAD: Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger HTML på menyen Type.</p> <p>Angitt HTML brukes i attributtet src i et <iframe>-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-fanen. Kode som legges til i feltet HTML for Web-fane, legges til i <iframe>-elementet. Du kan inkludere referanser til JavaScript-filer som du bygger inn i <head>-delen av HTML-koden, i dette feltet.</p> <p>Referanser til JavaScript-filer på Oracle CRM On Demand-sider støttes ikke. Innhold som angis i dette feltet, legges til i <head>-kodene.</p>

Felt	Kommentarer
HTML for Web-fane	<p>MERKNAD: Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger HTML på menyen Type.</p> <p>Angitt HTML brukes i attributtet src i et <iframe>-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-fanen. Kode som legges til i feltet HTML for Web-fane, legges til i <iframe>-elementet. Innhold som angis i dette feltet, legges til i <body>-kodene.</p>
Beskrivelse	Angi en beskrivelse for Web-fanen.
Høyde	Angi en pikselverdi for Web-fanen.
Bredde	Angi en pikselverdi for Web-fanen.
Ikon	Klikk på oppslagsikonet ved siden av etiketten Ikon, og velg et ikon i vinduet.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra listen Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Det oppdaterte navnet med blå tekst gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Når du har lagt til en egendefinert Web-side i Oracle CRM On Demand, må du gjøre den tilgjengelig for brukerrollen før brukerne kan vise den. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Om egendefinerte Web-appleter

Du kan bruke egendefinerte Web-appleter til å bygge inn eksternt Web-innhold i følgende:

- Detallsiden for en posttype
- Hjemmesiden for en posttype
- Min hjemmeside
- Handlingslinjen

Du kan opprette tre typer Web-applet, som gir deg muligheten til å bygge inn tre ulike typer Web-innhold:

- **Mating.** Brukes til å bygge inn RSS-matinger. Det kan for eksempel være aktuelt å bygge inn en nyhetsmating på Min hjemmeside.

Merknad: Det er bare RSS 2.0-standarden som støttes.

- **HTML.** Brukes til å bygge inn HTML-kode. Du kan for eksempel bruke denne Web-appleten til å bygge inn Web-skjermelementer fra en ekstern kilde, for eksempel Google Maps.
- **URL-adresse.** Brukes til å bygge inn innhold som er tilgjengelig på den angitte URL-adressen, i en applet i Oracle CRM On Demand. Det kan for eksempel være aktuelt å ha en egendefinert Web-applet på siden Detaljer om kundeemne som du kan bruke til å vise et Google-søk etter navnet på dette kundeemnet.

Du kan legge til en Web-applet for alle posttyper som koblingene Sideoppsett vises for.

Det er to fordeler ved å opprette en egendefinert Web-applet i stedet for en egendefinert Web-fane:

- Du kan bruke en egendefinert Web-applet som vises på en side, for eksempel Detaljer om kundeemne, til å vise data på detaljsiden sammen med andre kontekstavhengige data. Hvis de eksterne dataene på den annen side vises ved hjelp av en Web-fane, forlater du detaljsiden og omdirigeres til Web-fanesiden når du klikker på Web-fanen.
- Det kan hende at selskapet har mye informasjon du vil vise, for eksempel eiendeler for porteføljer. Du kan bruke egendefinerte Web-appleter til å vise mye data fra et annet Web-område uten at du trenger å laste opplysninger til Oracle CRM On Demand. Hvis du laster mye data til Oracle CRM On Demand, må du bruke integreringsverktøy til å håndtere store antall datakolonner.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter Web-appleter for en posttype, se [Opprette Web-appleter](#) (på side 97). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter Web-appleter for Min hjemmeside, se [Opprette globale web-appleter](#) (på side 124).

Opprette egendefinerte Web-appleter

Du kan opprette tre typer egendefinerte Web-appleter (RSS-mating, HTML og URL) og legge dem til på følgende plasseringer i Oracle CRM On Demand:

- For globale Web-appleter:
 - Handlingslinje
 - Min hjemmeside
- For Web-appleter av posttypen:
 - Hjemmeside for posttype
 - Detaljside

Delene nedenfor beskriver hvordan du oppretter de forskjellige typene egendefinerte Web-appleter.

Opprette en applet for RSS-mating

Du oppretter denne typen applet for RSS-matinger du vil bygge inn i applikasjonen. Konfigurer appleter for RSS-mating slik at det innebygde innholdet er relevant til brukerroller.

Du kan tillate brukere å konfigurere appleter for RSS-mating, men det anbefales at du bare gjør et lite antall appleter konfigurerbare. Hvis du legger til en applet for RSS-mating på handlingslinjen og gjør postene tilgjengelige i en egendefinert Web-fane, er det enklere for brukerne å lese matingene siden de ikke må navigere til en annen side.

Slik oppretter du en applet for RSS-mating

MERKNAD: Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene: [Opprette Web-appleter](#) (på side 97) og [Opprette globale Web-appleter](#) (på side 124).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på Web-appleten.
Sted	Verdiene som er tilgjengelige for dette feltet, varierer alt etter hvor du har fått tilgang til Web-appletsiden. Hvis du for eksempel har fått tilgang til denne siden fra en global Web-applet, er de tilgjengelige verdiene følgende: Handlingslinje og Hjemmeside.
Kolonner	<p>MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Hjemmeside.</p> <p>Angi bredden på appleten ved å velge enkel eller dobbel på menyen Kolonner.</p>
Type	Velg Mating.
Brukerfelt	<p>Angi et valg fra rullegardinlisten Brukerfelt for å legge til brukerparameterfelt i URL-feltet ved markørens gjeldende posisjon.</p> <p>Hvis du for eksempel velger bruker-ID fra rullegardinlisten, settes %%%User id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med bruker-ID-en for brukeren som er logget på.</p>
Posttypefelt	<p>MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside.</p> <p>Plasser markøren i URL-feltet der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra rullegardinlisten.</p> <p>Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.</p>

Felt	Kommentarer
URL-adresse	<p>Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>.</p> <p>Du må ta med <code>http://</code> i URL-adressen.</p> <p>Du kan også ta med kontekstsensitive parametere i dette feltet ved å plassere markøren i URL-feltet og deretter velge rullegardinlisten Brukerfelt. Denne handlingen plasserer en feltparameter i URL-adressen (angitt av <code>%%%fieldname%%%</code>), som erstattes av feltverdien, basert på den gjeldende posten, når appleten kaller URL-kildeadressen.</p> <p>Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen.</p> <p>MERKNAD: Hver Web-leser har en maksimal lengde på URL-adressene. Hvis du angir en URL-adresse som overskrider denne lengden, kan brukerne oppleve at Web-leseren ikke virker som den skal.</p>
La brukerne overstyre URL-adresse	Konfigurer appleter for RSS-mating for innhold som er relevant for brukerroller. Selv om du kan angi at brukere skal kunne konfigurere appleter for RSS-mating, anbefales det at du bare gjør et lite antall appleter konfigurerbare.
Åpne poster i	Velg en verdi alt etter om du vil at poster skal åpnes i det gjeldende Web-leservinduet eller i et nytt Web-leservindu. Hvis du vil legge til appleten for RSS-mating på handlingslinjen, må du huske på at det er enklere å lese matingene i et nytt Web-leservindu. Dermed slipper brukeren å navigere til en annen side.
Høyde	Høyden på appleten i piksler.

Opprette HTML for en Web-applet

Opprett denne typen applet for innebygd innhold i HTML-koden der du vil angi tilføyelser.

Slik oppretter du HTML for en Web-applet

MERKNAD: Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene: [Opprette Web-appleter](#) (på side 97) og [Opprette globale Web-appleter](#) (på side 124).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
------	-------------

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på Web-appleten.
Sted	Verdiene som er tilgjengelige for dette feltet, varierer alt etter hvor du har fått tilgang til Web-appletsiden. Hvis du for eksempel har fått tilgang til denne siden fra en global Web-applet, er de tilgjengelige verdiene følgende: Handlingslinje og Hjemmeside.
Kolonner	<p>MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Hjemmeside.</p> <p>Angi bredden på appleten ved å velge enkel eller dobbel på menyen Kolonner.</p>
Type	Velg HTML.
Posttypefelt	<p>MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside.</p> <p>Plasser markøren i HTML-feltet for Web-appleten der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra rullegardinlisten.</p> <p>Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.</p>
Tillegg for HTML-topptekst	<p>Angitt HTML brukes i attributtet src i et <iframe>-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-appleten. Kode som legges til i feltet HTML for Web-applet, legges til i <iframe>-elementet. Du kan inkludere referanser til JavaScript-filer som du bygger inn i <head>-delen av HTML-koden, i dette feltet.</p> <p>Referanser til JavaScript-filer på Oracle CRM On Demand-sider støttes ikke. Innhold som angis i dette feltet, legges til i <head>-kodene.</p>
HTML for Web-applet	<p>HTML-koden du angir, brukes i attributtet src for et <iframe>-element i HTML-koden på siden der du vil legge til Web-appleten.</p> <p>Enhver kode du legger til i HTML-feltet for Web-appleten, legges til i <iframe>-elementet. Innhold som angis i dette feltet, legges til i <body>-kodene.</p>
Kjør alltid	Dette flagget bestemmer om en egendefinert Web-applet skal kjøres hvis appleten er minimert. Dette flagget er bare tilgjengelig for egendefinerte Web-appleter som finnes på detaljsiden.
Høyde	Høyden på appleten i piksler.

Opprette en Web-applet for en URL-adresse

Du oppretter denne typen applet når du vil bygge inn innhold fra en URL-adresse i en IFrame.

Slik oppretter du en Web-applet for en URL-adresse

MERKNAD: Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene [Opprette Web-appleter](#) (på side 97) og [Opprette globale Web-appleter](#) (på side 124).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på Web-appleten.
Sted	Verdiene som er tilgjengelige for dette feltet, varierer alt etter hvor du har fått tilgang til Web-appletsiden. Hvis du for eksempel har fått tilgang til denne siden fra en global Web-applet, er de tilgjengelige verdiene følgende: Handlingslinje og Hjemmeside.
Kolonner	<p>MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Hjemmeside.</p> <p>Angi bredden på appleten ved å velge enkel eller dobbel på menyen Kolonner.</p>
Type	Velg URL-adresse.
Brukerfelt	<p>Angi et valg fra rullegardinlisten Brukerfelt for å legge til brukerparameterfelt i URL-feltet ved markørens gjeldende posisjon.</p> <p>Hvis du for eksempel velger bruker-ID fra rullegardinlisten, settes %%%User id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med bruker-ID-en for brukeren som er logget på.</p>
Posttypefelt	<p>MERKNAD: Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside.</p> <p>Plasser markøren i URL-feltet der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra rullegardinlisten.</p> <p>Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.</p>
URL-adresse	<p>Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel http://maps.google.com.</p> <p>Du må ta med http:// i URL-adressen.</p> <p>Du kan også ta med kontekstsensitive parametere i dette feltet ved å plassere markøren i URL-feltet og deretter velge</p>

Felt	Kommentarer
	<p>rullegardinlisten Brukerfelt. Denne handlingen plasserer en feltparameter i URL-adressen (angitt av %%%fieldname%%%), som erstattes av feltverdien, basert på den gjeldende posten når brukeren klikker på verdien. Følgende URL-adresse sender for eksempel inn forsendelsesadressen til Google-kart: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p> <p>Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen.</p> <p>MERKNAD: Hver Web-leser har en maksimal lengde på URL-adressene. Hvis du angir en URL-adresse som overskrider denne lengden, kan brukerne oppleve at Web-leseren ikke virker som den skal.</p>
Kjør alltid	Dette flagget bestemmer om en egendefinert Web-applet skal kjøres hvis appleten er minimert. Dette flagget er bare tilgjengelig for egendefinerte Web-appleter som finnes på detaljsiden.
Høyde	Høyden på appleten i piksler.

Beslektet emne

Følgende emne inneholder et eksempel på hvordan du oppretter en Web-applet som viser en RSS-mating for Twitter:

■ [Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating](#) (på side 125)

Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett

Handlingslinjen kan inneholde flere områder, for eksempel Meldingssenter, Søk, Kommunikasjonsverktøy og Nylig vist. Du kan opprette egendefinerte oppsett for handlingslinjen og knytte dem til bestemte roller i Oracle CRM On Demand.

Gjøre handlingslinjen utilgjengelig for brukere

Som standard vises handlingslinjen til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Brukerne kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Vise eller skjule handlingslinjen.

Hvis du vil at handlingslinjen skal være utilgjengelig for en bestemt brukerrolle, definerer du et tomt handlingslinjeoppsett (det vil si at ingen områder er synlige eller tilgjengelige i oppsettet), og knytter dette oppsettet til brukerrollen. Handlingslinjen vil deretter være permanent skjult for brukerne som har denne brukerrollen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til et handlingslinjeoppsett.

Slik legger du til et nytt handlingslinjeoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Velg Oppsett for handlingslinje i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Nytt oppsett under Oppsett for handlingslinje.
- 5 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Navn på oppsett.
- 6 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Beskrivelse, og klikk på Neste.
- 7 Velg feltene som skal vises i handlingslinjeoppsettet, ved å flytte felt fra Tilgjengelige områder til Viste områder ved hjelp av venstre- og høyrepilen. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.
- 8 Klikk på Fullfør.
- 9 (Valgfritt) Klikk på knappen Rediger for å redigere én eller flere av verdiene du registrerte i trinn 4-7.

Du kan eventuelt kopiere eksisterende standard handlingslinjeoppsett i Oracle CRM On Demand og endre beskrivelsen og konfigurasjonen i henhold til dine behov.

Slik kopierer du et handlingslinjeoppsett

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Velg Oppsett for handlingslinje i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Kopier til venstre for Oppsett for handlingslinje.
- 5 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Navn på oppsett.
- 6 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Beskrivelse, og klikk på Neste.
- 7 Velg feltene som skal vises i handlingslinjeoppsettet, ved å flytte felt fra Tilgjengelige områder til Viste områder ved hjelp av venstre- og høyrepilen. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.

8 Klikk på Fullfør.

MERKNAD: Hvis du vil kopiere andre handlingslinjeoppsett, klikker du på nedoverpilen til venstre for handlingslinjenavnet for å vise kopieringsfunksjonen.

Opprette globale web-appleter

En global Web-applet er en egendefinert Web-applet som kan vises på en hjemmeside eller på handlingslinjen.

Når du oppretter en global Web-applet, må du legge den til i oppsettet for hjemmesiden eller handlingslinjen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon og Håndter egendefinerte Web-appleter.

Slik oppretter du en ny global Web-applet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Velg Globale Web-appleter under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny i listen Min applet.
- 5 Fyll ut følgende felt på siden Min Web-applet:

Felt	Kommentarer
Navn	Skriv inn et navn.
Sted	Velg Hjemmeside eller Handlingslinje, alt etter om det eksterne innholdet skal vises på en hjemmeside eller på handlingslinjen.
Kjør alltid	Dette flagget bestemmer om en global Web-applet skal kjøres hvis appleten er minimert. Dette flagget er bare tilgjengelig for globale Web-appleter som finnes på handlingslinjen.

Fyll deretter ut feltene i henhold til ønsket type applet, som beskrevet i [Opprette egendefinerte Web-appleter](#) (på side 117).

Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating

Dette emnet inneholder ett eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating. Du kan bruke denne funksjonen annerledes, avhengig av forretningsmodell. I dette eksemplet konfigureres en Web-applet for RSS-mating på detaljsiden i kontaktpersonposten for brukere som har rollen Utegående selger. Web-appleten viser Twitter-matingen for kontaktpersonen.

Selskapsadministratoren konfigurerer feltet Twitter-ID i posttypen Kontaktperson, og oppretter Twitter-Web-appleten. Selskapsadministratoren legger deretter til det nye feltet og Twitter-Web-appleten i sideoppsettet for rollen Utegående selger. Brukere som har rollen Utegående selger, kan deretter registrere Twitter-ID-en for en kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden. Når en bruker (som har rollen Utegående selger) legger inn kontaktpersonens Twitter-ID i feltet, vises Twitter-RSS-matingen for kontaktpersonen i Twitter-Web-appleten på kontaktpersondetaljsiden.

Før du begynner. Du må ha rettigheten Tilpass applikasjon i din brukerrolle for å kunne konfigurere feltet Twitter-ID, opprette Twitter-Web-appleten og legge til feltet og appleten i sideoppsettet.

Slik oppretter du en Web-applet for RSS-mating (selskapsadministrator)

- 1** Gjør følgende for å konfigurere feltet Twitter-ID i posttypen Kontaktperson:
 - a** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
 - c** Klikk på Kontaktperson i området Posttypeoppsett.
 - d** Klikk på Feltoppsett for kontaktperson i området Felthåndtering.
 - e** Klikk på Nytt felt på siden Felt.
 - f** Angi Twitter-ID i feltet Vist navn på siden Rediger felt for kontaktperson, og velg Tekst (kort) i feltet Feltype.
 - g** Lagre endringene.
- 2** Klikk på Tilbake til applikasjonstilpasning for kontaktperson.
- 3** Gjør følgende for å opprette Twitter-Web-appleten:
 - a** Klikk på Web-applet for kontaktperson i området Håndtering av sideoppsett på siden Applikasjonstilpasning for kontaktperson.
 - b** Klikk på Ny på siden Appletliste for kontaktperson.
 - c** Gjør følgende for å angi detaljene om Web-appleten på siden Web-applet for kontaktperson:
 - Angi et navn for Web-appleten, for eksempel Twitter-mating for kontaktperson.
 - Velg Detaljside i feltet Sted.
 - Velg Mating i feltet Type.

- Angi følgende i URL-adressefeltene:
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%&count=10`
- Velg Nei i feltet La brukerne overstyre URL-adresse.
- Velg Gjeldende vindu i feltet Åpne poster i.
- Angi en beskrivelse i feltet Beskrivelse, for eksempel Twitter-mating for kontaktpersoner.
- Angi 200 i feltet Høyde.

MERKNAD: URL-adressen angir at 10 linjer av matingen skal vises i appleten på kontaktpersondetaljsiden (count=10). En høyde på 200 piksler er passende for å vise 10 linjer for appleten. Hvis du vil at mer enn 10 linjer av matingen skal vises på kontaktpersondetaljsiden, endrer du URL-adressen etter ønske og øker høyden på appleten.

d Lagre endringene.

4 Klikk på Tilbake til applikasjonstilpasning for kontaktperson.

5 Gjør følgende for å legge til feltet Twitter-ID og Web-appleten i kontaktpersonsideoppsettet for brukerrollen:

- a** Klikk på Sideoppsett for kontaktperson i området Håndtering av sideoppsett på siden Applikasjonstilpasning for kontaktperson.
- b** Klikk på Rediger på postnivåmenyen for sideoppsettet som er knyttet til rollen Utegående selger.
- c** Bruk pilene i trinn 3, Feltoppsett, til å flytte feltet Twitter-ID fra området Tilgjengelige felt for kontaktperson til sideområdefeltet som skal vises, for eksempel området Nøkkelopplysninger om kontaktperson.
- d** Bruk pilene i trinn 4, Relaterte opplysninger, til å flytte Web-appleten du har opprettet, fra området Tilgjengelige opplysninger til området Viste opplysninger.
- e** Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Neste gang en bruker med rollen Utegående selger redigerer en kontaktpersonpost eller oppretter en ny kontaktpersonpost, kan brukeren konfigurere Twitter-RSS-matingen for en kontaktperson som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor.

Slik konfigurerer du Twitter-RSS-matingen for en kontaktperson (bruker)

- 1** Åpne en eksisterende kontaktpersonpost, eller opprett og lagre en ny kontaktperson.
- 2** Hvis appleten Twitter-mating for kontaktperson ikke vises på kontaktpersondetaljsiden, legger du til appleten på følgende måte:
 - a** Klikk på Rediger oppsett.
 - b** Bruk pilene til å flytte appleten Twitter-mating for kontaktperson fra området Tilgjengelig til området Viste opplysninger.

c Lagre endringene.

3 Klikk på Rediger på kontaktpersondetaljsiden.

4 Angi Twitter-ID-en for kontaktpersonen i feltet Twitter-ID på kontaktpersonredigeringssiden.

5 Lagre endringene.

Twitter-matingen for kontaktpersonen vises i appleten Twitter-mating for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden.

Laste klienttillegg

Klienttillegg er filer som du kan laste og lagre i Oracle CRM On Demand i stedet for å bruke andre tjenere som vert. Når du laster et klienttillegg i Oracle CRM On Demand, genereres en unik URL-adresse som du bruker som referanse for tillegget. Ett klienttillegg kan kalle et annet klienttillegg ved hjelp av den unike URL-adressen til det andre klienttillegget, og du kan også bruke en URL-adresse til å implementere et klienttillegg i egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter og globale Web-appleter.

Du kan laste HTML-, JPG-, GIF-, SWF- og CSS-filer fra siden med liste over klienttillegg for Oracle CRM On Demand når du skal opprette et klienttillegg. Maksimal filstørrelse er 20 MB. Mindre filstørrelser gir imidlertid bedre ytelser når nettleseren laster ned disse filene fra Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Kundebehandling for Oracle CRM On Demand har ikke tilgang til noen av komponentene i klienttillegg. Disse komponentene inkluderer de lastede filene eller innholdet i disse filene, bilder og plasseringer som refererer til klienttillegget, herunder egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter og globale Web-appleter. Derfor er du selv ansvarlig for ajourføring og support for disse tilleggene.

Før du begynner. Hvis du vil utføre denne prosedyren, må din rolle omfatte rettigheten Last klienttillegg. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til rettigheter, se [Om rettigheter i roller](#) (på side 217).

Slik laster du et klienttillegg

1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

3 Klikk på Klienttillegg i området Applikasjonsoppsett.

På listesiden for klienttillegg vises klienttillegg som er lastet tidligere. Du kan også slette tidligere lastede klienttillegg på denne siden.

MERKNAD: Hvis du sletter et klienttillegg som er satt opp for en egendefinert Web-fane, applet eller global Web-applet, vil ikke disse appletene fungere lenger, ettersom klienttillegget er fjernet. Du får ingen indikasjon på at et bestemt klienttillegg er i bruk i Oracle CRM On Demand.

4 Klikk på Ny.

5 Klikk på bindersikonet for å finne innholdet du vil laste som et klienttillegg.

Dette feltet er obligatorisk.

6 Legg inn følgende detaljer:

- **MIME-type.** Dette angir Internett-medietypen. Ved hjelp av denne typen kan nettleseren vise medietyper på riktig måte. Legg inn fullstendige opplysninger om MIME-typene. Angi ett av følgende, avhengig av filtypen:
 - text/html
 - image/jpeg
 - image/gif
 - application/x-shockwave-flash
 - text/css
- **Fil: Størrelse (i byte).** Størrelsen på den lastede filen. Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet.
- **Fil: Filtyper.** Filtypen for den lastede filen. Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet.
- **Navn.** Navnet på klienttillegget. Dette feltet er obligatorisk.
- **Navn på URL-adresse.** Denne verdien brukes til å angi et meningsfullt navn for URL-adressen som peker til klienttillegget. Følgende tegn er tillatt i navnet på URL-adressen: A-Å, a-å, 0-9, understrekingstegn (_) og punktum (.). To påfølgende punktum (.) er ikke tillatt, og et punktum (.) kan ikke være det siste tegnet i strengen. Eksempler på URL-adressenavn er Logo_Image og Map376. Vi anbefaler at du holder verdien i dette feltet så kort som mulig. Dette feltet endres bare når en bruker redigerer det. Hvis du erstatter den lastede filen, eller endrer navnet på klienttillegget, vil derfor verdien i feltet Navn på URL-adresse være uendret. Dermed kan du oppdatere, ajourføre og implementere flere versjoner av klienttillegget uten å måtte konfigurere egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter eller globale Web-faner på nytt. Når dette feltet redigeres, endres feltene for relativ URL-adresse og fullstendig URL-adresse. Dette feltet er obligatorisk.
- **Relativ URL-adresse.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet. Denne verdien er den relative URL-adressen som navigerer til klienttillegget fra Oracle CRM On Demand. Hvis feltverdien endres og klienttillegget er implementert, må du oppdatere egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter eller globale Web-faner som refererer til klienttillegget, for å kunne bruke den nylig genererte URL-adressen. Denne feltverdien endres bare hvis feltet Navn på URL-adresse oppdateres.
- **Full URL-adresse.** Oracle CRM On Demand fyller ut dette feltet. Denne verdien er den fullstendige URL-adressen som peker til URL-adressen i Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Hvis feltverdien endres og klienttillegget er implementert, må du oppdatere egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter eller globale Web-faner som refererer til klienttillegget, for å kunne bruke den nylig genererte URL-adressen. Denne feltverdien endres bare hvis feltet Navn på URL-adresse oppdateres.

7 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Du kan laste et klienttillegg, men det aktiveres ikke før du konfigurerer det i en egendefinert Web-fane, egendefinert Web-applet eller global Web-fane.

Når et klienttillegg er lastet i Oracle CRM On Demand, genereres verdier for feltene Relativ URL-adresse og Fullstendig URL-adresse. Du bruker disse verdiene til å knytte en egendefinert Web-fane, egendefinert Web-applet eller global Web-fane til klienttillegget. Du konfigurerer disse plasseringene på samme måte som du konfigurerer andre tillegg som ligger på tjenerne.

Slik redigerer du et eksisterende klienttillegg

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Klienttillegg i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Finn klienttillegget du vil redigere, på listesiden for klienttillegg.
- 5 Gjør ett av følgende:
 - Klikk på feltet Navn. Dette trinnet åpner detaljside for klienten der du kan redigere klienttillegget.
 - Klikk på Rediger.
- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Gjør følgende hvis du har erstattet filen for klienttillegget:
 - a Logg av Oracle CRM On Demand.
 - b Tøm hurtigbufferen i nettleseren.
 - c Logg på igjen for å laste ned det nye klienttillegget, slik at klienttillegget lastes ned til siden der klienttillegget implementeres. Hvis du ikke logger av Oracle CRM On Demand og logger på igjen, vil det nye klienttillegget bli lastet ned 30 dager etter den første nedlastingen.

Retningslinjer for redigering av klienttillegg

Husk følgende retningslinjer:

- **Hold antall referanser til klienttillegg på en side så lavt som mulig for å redusere den negative virkningen på ytelsen.**
- **Begrens størrelsen på klienttillegget så mye som mulig.** Unngå for eksempel å bruke store bildefiler eller SWF-filer. Jo mindre filen du laster ned som en del av klienttillegget er, desto raskere lastes siden sammenlignet med større filer.
- **Bruk så få filer som mulig til lagring av klienttillegg for å redusere den negative virkningen på ytelsen.**
- **Tillat mellomlagring av klienttillegg i nettleseren.** Hvis du tillater at nettleseren mellomlagrer klienttilleggene, er det ikke nødvendig å laste ned innholdet fra Oracle CRM On Demand-tjenerne hver gang en bruker laster siden. Hvis klienttillegget endres, må du tømme hurtigbufferen slik at siden som inneholder tillegget, lastes i Oracle CRM On Demand. Som standard mellomlagres klienttillegg i 30 dager.
- **Ha færrest mulig klienttillegg og aktiva for å forbedre ytelsen til handlingslinjen.** Når du konfigurerer et klienttillegg som inngår i en applet på handlingslinjen, lastes handlingslinjen hver gang siden oppdateres.
- **Følg alle retningslinjer for Web-tjenester når du bruker klienttillegg til å kalle Web-tjenester.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Tilpasse Min hjemmeside for selskapet

Ansatte i selskapet ønsker kanskje å se ulike opplysninger på siden Min hjemmeside, avhengig av hvilke behov de har. Du kan tilpasse oppsettet på Min hjemmeside ved å erstatte standardinnholdet med innhold som er mer relevant for rollene til de ansatte. Du kan for eksempel konfigurere hjemmesiden for en representant for kundeservice slik at den inneholder nye serviceforespørsler i stedet for området Nylig opprettede kundeemner, som er standard på denne siden, og en egendefinert rapport for serviceforespørsler i stedet for standardrapporten for kvalitet på forventede salgsordrer.

Når du har tilpasset Min hjemmeside, må du tilordne hjemmesideoppsettet til en brukerrolle. Alle brukere med denne rollen ser den tilpassede versjonen av Min hjemmeside som du konfigurerte.

Før du begynner. Siden du må velge en rolle som denne tilpasningen gjelder for, konfigurerer du alle rollene før du begynner på denne prosedyren. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din omfatte rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Administrasjon av hjemmeside.

Slik tilpasser du Min hjemmeside for selskapet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Oppsett for min hjemmeside under Applikasjonsoppsett.
- 4 Gjør ett av følgende i listen Hjemmesideoppsett:
 - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende egendefinert oppsett.Veiviseren for hjemmesideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.
- 5 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet og, om nødvendig, en beskrivelse for det.
- 6 I trinn 2, Hjemmesideoppsett, gjør du følgende:
 - Flytt områder fra listen Alle områder til listen Tilgjengelige områder.
Listen Tilgjengelige områder inneholder områdene som kan legges til på en hjemmeside. Dette omfatter eventuelle egendefinerte rapporter du har aktivert for inkludering på hjemmesider. Hvis du ikke vil at en bruker skal legge til et område på en hjemmeside, lar du området være i listen Alle områder.
 - Flytt områder fra listen Venstre side til listen Høyre side, og ordne opplysningene på nytt i begge listene etter behov.
La områder med dobbel bredde være i listen Venstre side. De strekkes automatisk over hjemmesiden når den vises.
- 7 Klikk på Fullfør.

MERKNAD: Når du har lagt til en egendefinert hjemmeside i applikasjonen, må du gjøre den tilgjengelig for brukerrollen før brukerne kan vise den. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Opprette nye temaer

Temaet bestemmer utseendet til Oracle CRM On Demand. Flere forhåndsdefinerte temaer er tilgjengelige når Oracle CRM On Demand settes opp for et nytt selskap for første gang. Standardtemaet er *Oracle*. Du kan angi hvilke roller som kan opprette og håndtere temaer, i veiviseren for håndtering av roller. Hvis du vil ha flere opplysninger om å legge til roller, se [Legge til roller](#) (på side 217). For flere opplysninger om hvordan du angir temaer på selskapsnivå, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17).

Du kan velge et tema på selskaps-, rolle- eller brukernivå. Temaet som er angitt på brukernivå, har prioritet, fulgt av temaet som er angitt på rollenivå. Standardtemaet for selskapet brukes hvis ikke et tema er angitt på bruker- eller rollenivå.

Hvis du oppgraderer temaer fra versjon 16 til en nyere versjon av Oracle CRM On Demand, må du legge merke til følgende:

- **For nye selskap.** *Oracle* er standardtemaet på selskapsnivå. Ingen temaer er valgt på rolle- eller brukernivå. Selskapsadministratorer kan opprette nye temaer og angi dem som standard. De kan også deaktivere eksisterende temaer, slik at de ikke kan velges av brukere.
- **For eksisterende selskap.** Navnene på gamle temaer erstattes av følgende strenger: *Oracle - Frarådet*, *Moderne - Frarådet* eller *Klassisk - Frarådet*. Det anbefales at du endrer disse gamle temaene, velger et av de nye temaene og fjerner de gamle temaene fra brukerprofilene.
- **For eksisterende selskaper som bruker logoer og koblinger.** En oppgradering virker ikke inn på et frarådet tema, som fortsatt er valgt. Det anbefales imidlertid at du ikke bruker de gamle (frarådede) temaene, men oppretter nye temaer og angir nye temaer som standard på selskaps- eller rollenivå.

Før du begynner. Hvis du vil opprette og redigere temaer, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Håndter temaer.

Oppgaven nedenfor beskriver hvordan du oppretter et eget tema i Oracle CRM On Demand.

Slik oppretter du et nytt tema i Oracle CRM On Demand

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Temaer under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny på siden Temaer.
- 5 Legg inn opplysninger for følgende felt:
 - **Temanavn.** Skriv inn et navn for det nye temaet.

- **Vis standardkobling for hjelp.** Merk av i denne boksen hvis du vil at standardkoblingen for hjelp skal vises i det nye temaet.
- **Vis standardkoblingen til Opplæring og support.** Merk av i denne boksen hvis du vil at standardkoblingen til Opplæring og support skal vises i det nye temaet.
- **Beskrivelse.** Skriv inn en beskrivelse av det nye temaet.

6 Klikk på Lagre.

Oracle CRM On Demand Siden Temadetaljer åpnes med en dynamisk forhåndsvisning av det nye temaet til høyre på skjermen. Her vises hjemmesiden, detaljsiden og listesiden der det nye temaet er brukt.

7 Legg inn opplysninger for feltene som er oppført i tabellen nedenfor.

VIS MEG

MERKNAD: Hvis du vil angi nye fargekoder, kan du angi en heksadesimal verdi for hver farge eller flytte musen over standard fargeverdi for å vise fargepalettikonet. Klikk på fargepalettikonet for å velge en farge for dette feltet.

Generelle opplysninger	Beskrivelse
Applikasjonsbakgrunn	Dette feltet henviser til bakgrunnen i Oracle CRM On Demand, inkludert mellomrommene mellom faner.
Applikasjonstekst	Dette feltet henviser til den juridiske erklæringen nederst på applikasjonssiden og de vertikale stolpene mellom de globale koblingene og fanekoblingene.
Applikasjonskoblinger	Dette feltet henviser til de globale koblingene, som vises øverst og nederst i Oracle CRM On Demand, for eksempel Administrasjon, Mitt oppsett, Erklæring om vern av personlige opplysninger, Betingelser for bruk og så videre.
Varseltekst	Dette feltet henviser til teksten som brukes for obligatoriske felt og forfalte oppgaver.
Faner	
Fanestil	Velg Avrundet, Stablet eller Rett på menyen.
Tekst for aktiv fane	Dette feltet henviser til teksten som brukes i de aktive fanene.
Bakgrunn for aktiv fane	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for den aktive fanen.
Tekst for inaktiv fane	Dette feltet henviser til teksten som brukes i de inaktive fanene.
Bakgrunn for inaktiv fane - topp	Dette feltet henviser til fargen for den øvre bakgrunnen til den inaktive fanen.
Bakgrunn for inaktiv fane - bunn	Dette feltet henviser til fargen for den nedre bakgrunnen til den inaktive fanen.
Bakgrunn for inaktiv fane -	Dette feltet henviser til fargen som vises når du plasserer musen over en inaktiv fane. Det henviser også til fargen som er brukt i

musepeker	menyfanen.
Side	
Tekst på side	Dette feltet henviser til all tekst på siden eller i hurtigvinduet, for eksempel innebygd hjelp, feltetiketter, feltverdier, sidetitler, inaktive koblinger, overskrifter for skjemaområder, vertikale linjer, punkt og så videre.
Koblinger på side	Dette feltet henviser til alle koblinger på sidebakgrunnen, for eksempel kalenderkoblinger, koblingen Vis fullstendig liste, koblingen Håndter liste og så videre.
Sidebakgrunn - topp	Dette feltet henviser til fargen på tittellinjen øverst på hver side og i hvert hurtigvindu, for eksempel Detaljer om salgsmulighet. Knapper er plassert på denne linjen. Dette feltet styrer også handlingslinjen, listen Relatert, kalendervisningen og den aktive kalenderfanen.
Sidebakgrunn - bunn	Dette feltet henviser til fargen på tittellinjen nederst på hver side og i hvert hurtigvindu, for eksempel Detaljer om salgsmulighet. Knapper er plassert på denne linjen. Dette feltet styrer også handlingslinjen, listen Relatert, kalendervisningen og den aktive kalenderfanen.
Bakgrunn for uthevet side	Dette feltet henviser til fargen på uthevede elementer på en side, for eksempel innebygde redigeringsfelt, uthevede celler i en kalender, gjeldende dato, det aktive trinnet i en veiviser, informasjonsvisningsbakgrunn og så videre.
Topptekst på side	Dette feltet henviser til tekstfargen som er brukt for sidenavnene, for eksempel hjemmesiden for salgsmuligheter.
Bakgrunn for topptekst - topp	Dette feltet henviser til fargen som er brukt for det øvre området bak sidenavnene.
Bakgrunn for topptekst - bunn	Dette feltet henviser til fargen som er brukt for det nedre området bak sidenavnene.
Linjer på side	Dette feltet henviser til linjefargene som er brukt i listeposter, skjemadelar på detaljsider, i veivisertrinn og så videre.
Lister	
Tekst for listehode	Dette feltet henviser til tekstfargen i filterlinjen og bunntekstlinjen i listen.
Bakgrunn for listehode	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen i filterlinjen og bunntekstlinjen i listen som inneholder listenavigeringsikonene.
Tekst for kolonneoverskrift	Dette feltet henviser til tekstfargen som er brukt i kolonneoverskrifter.
Bakgrunn for kolonneoverskrift	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for relaterte lister, fullstendige lister og så videre.

- 8** (Valgfritt) Hvis du vil legge til egendefinerte globale koblinger i temaet, klikker du på Ny under Globale koblinger.

Siden Rediger kobling åpnes.

9 Legg inn følgende opplysninger:

- **Koblingsnavn.** Skriv inn navnet på den globale koblingen du vil legge til i temaet.
- **Type.** Velg Topptekst eller Bunntekst på menyen, alt etter om du vil plassere den globale koblingen øverst eller nederst på siden.
- **URL-adresse for kobling.** Skriv inn URL-adressen for den globale koblingen.
- **Koblingsrekkefølge.** Angi en verdi for å indikere rekkefølgen koblingen skal vises i. Hvis du angir tallet 1, er koblingen den første av de globale koblingene.

10 (Valgfritt) Hvis du vil legge til en spesifikk logo i temaet, klikker du på Legg til logo i logodelen.

Siden Rediger logo vises.

11 Klikk på Bla gjennom for å finne bildet du vil bruke som topptekstlogo i temaet.

MERKNAD: Du kan laste opp følgende bildetyper som skal brukes som topptekstlogo: JPEG, JPG, PNG og GIF. Topptekstlogoen kan være omtrent 70 piksler høy og 1680 piksler bred. Du må ha tillatelse til å bruke og laste opp bildet som du laster opp til temaet.

12 Legg inn følgende opplysninger:

- **Navn.** Skriv inn navnet på logoen du vil legge til i temaet.
- **Logotype.** Velg Topptekst eller Bunntekst på menyen, alt etter om du vil plassere topptekstlogoen øverst eller nederst på siden. Hvis du velger Topptekst, beholdes topptekstlogoen i bakgrunnen bak koblingene og fanene. Hvis du velger Bunntekst, plasseres bunntekstlogoen nederst i applikasjonen. Bunntekstlogoen kan være maksimalt 200 piksler bred.

13 Klikk på Lagre.

MERKNAD: Du må logge deg på og ut av Oracle CRM On Demand for å forhåndsviser den nye logoen du har lagt til i temaet.

Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside

Du kan angi de egendefinerte rapportene som kan legges til på et egendefinert oppsett for Min hjemmeside. Disse egendefinerte rapportene vises deretter i listen Tilgjengelige områder i trinn 2 i veiviseren for hjemmesideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilpasser Min hjemmeside, se [Tilpass Min hjemmeside for selskapet](#) (på side 130).

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må du ha lagret de egendefinerte rapportene som du vil aktivere på Min hjemmeside. Rollen din må ha rettighetene Tilpass applikasjon og Administrasjon av hjemmeside.

Slik angir du en egendefinert hjemmesiderapport

1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Egendefinerte rapporter for min hjemmeside under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny hjemmesiderapport i listen Egendefinerte rapporter for min hjemmeside.
- 5 Skriv inn navnet på den egendefinerte rapporten i feltet Navn.
- 6 Velg Enkel eller Dobbel i feltene Høyde og Bredde.

Hvis du vil at rapporten skal dekke hele hjemmesiden fra venstre til høyre, angir du Dobbel for bredden. Hvis du angir Dobbel for høyden, blir rapporten dobbelt så høy som de andre områdene på hjemmesiden.
- 7 Merk om nødvendig av for Kjør rapport umiddelbart.

Hvis du merker av for dette valget, kjører rapporten automatisk, og brukere trenger ikke å klikke på en kobling for å oppdatere rapporten.
- 8 Angi banen for rapporten i feltet Rapportbane.

Du kan lime inn rapportbanen fra vinduet Åpne analyse. Slik kopierer du rapportbanen:

 - a Klikk på knappen Åpne analyse på siden Komme i gang med svar.
 - b Velg en rapport.
 - c Kopier verdien i feltet Element.

Eksempel:

Delt mappe: Forhåndsbygd analyse / Analyser av historikk for salgsfase: Salgsrapport forrige måned
- 9 Klikk på Lagre.

Endre navn på posttyper

Det kan bli aktuelt å gi nytt navn til posttyper for å bruke terminologi som brukerne er vant med. Det kan hende at standardnavnene på posttypene i applikasjonen ikke er de samme som de som brukes i selskapet, når det gjelder enkelte posttyper. Hvis dette er tilfellet, kan du endre navnet slik at det oppfyller dine spesifikke krav.

Når du endrer navnet på en posttype, vises det nye navnet de fleste steder i applikasjonen, for eksempel følgende steder:

- Faner og knapper
- Rullegardinlister
- Forhåndsdefinerte filtrerte lister, for eksempel listen Alle firmaer på hjemmesiden for firma
- Tittellinjer på sider, for eksempel på postdetaljsider og listesider

- Området Opprett på handlingslinjen
- Navn på sideområder
- E-postvarsel om posttilordning
- Navn på tilpassede sideområder

Du kan for eksempel endre det viste navnet Firma til Selskap. Fanen Firma blir Selskap, og andre områdetitler endres tilsvarende.

Det er imidlertid flere steder der det nye navnet ikke vises. Hvis du endrer navn, gir du brukerne beskjed om at de nye navnene ikke vises på følgende steder:

- Navn på egendefinerte filtrerte lister
- Navn på egendefinerte felt
- Rapporter og analyser
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Hjelpesider

MERKNAD: Alle viste navn har en maksimumslengde på 50 tegn.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik gir du nytt navn til en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Skriv inn de nye navnene i den aktuelle raden på siden Tilpass posttyper. Du må angi alle tre variantene som skal brukes i de aktuelle områdene av grensesnittet i applikasjonen: Vist navn / entall, Vist navn / flertall og Vist navn / kort.

MERKNAD: Vist navn / kort vises i fanene, så det må ikke overstige 15 tegn.

- 5 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

MERKNAD: Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes. Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, forblir de tidligere oversatte viste navnene upåvirket av endringen du gjorde her.

- 6 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
 - a Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.

- b** Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
- c** Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.

Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

Endre ikonet for en posttype

Du kan endre ikonet som er knyttet til en posttype, og som vises på faner og under Opprett på handlingslinjen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Slik endrer du ikonet for en posttype

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3** Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4** Klikk på oppslagsikonet i ikonfeltet for posttypen på siden Tilpass posttyper.
- 5** Velg et ikon i vinduet.
- 6** Klikk på Lagre.

Legge til posttyper

Du kan legge til egendefinerte posttyper for selskapet. Det kan for eksempel være aktuelt å vise en fane av typen Ordre som de ansatte kan bruke. Du legger til en ny posttype ved å gi nytt navn til og konfigurere en av posttypene for egendefinert objekt i Oracle CRM On Demand.

Kundebehandling må gjøre posttyper for egendefinert objekt tilgjengelige for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du konfigurerer posttyper for egendefinert objekt for selskapet, kontakter du Kundebehandling.

De generelle trinnene for å legge til en posttype i applikasjonen er som følger:

- 1** Gi nytt navn til en av posttypene for egendefinert objekt i henhold til kravene.
- 2** Definer feltene for posttypen. Definer feltene som skal vises på detaljsiden for den nye posttypen. Et sett med felt inkluderes automatisk på siden Feltnnstillinger. Du kan gi nytt navn til og bruke disse feltene samt opprette egendefinerte felt etter behov.

3 Opprett sideoppsett for den egendefinerte posttypen etter behov.

4 Gi tilgang til det nye sideoppsettet og områdene med relaterte opplysninger for de aktuelle brukerrollene. Hver nye posttype du legger til, vises i disse områdene:

- Området Opprett på handlingslinjen
- Området Søk på handlingslinjen
- Hjemmesiden for posten med en fane (et standardikon vises i fanen sammen med navnet)

Den nye hjemmesiden for posten inneholder som standard to områder: området med lister over poster og området med nylig viste poster. Du må konfigurere felt, sideoppsett (detalj- og redigeringssider) og så videre, for hver posttype du legger til.

Generelt fungerer nye posttyper på samme måte som posttypene som er inkludert som standard. Du kan opprette felt, sideoppsett og listesider for dem. Hver nye posttype inneholder også et standardsett med felt, inkludert tre felt for søk (feltet for navn og to felt for hurtigsøk) og åtte felt som du kan filtrere eller sortere.

Du kan imidlertid ikke bruke nye posttyper i det følgende:

- Tilordningsstyrer
- Prognoser
- Springer
- Standard gruppetilknytning (de kan ikke deles via grupper)

Nye posttyper har i tillegg følgende begrensninger:

- Nye posttyper kan ikke inneholde landsspesifikke adressegrupper.
- Som standard er det bare feltet Navn som er obligatorisk i nye posttyper.
- Det blir ikke utført duplikatkontroll for nye posttyper.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker Web-tjenester med nye posttyper, se [Laste ned WSDL-filer og skjemafiler](#) (på side 568).

Før du begynner. Legg merke til det følgende:

- Kundebehandling må konfigurere posttypene for egendefinert objekt for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger, kontakter du Kundebehandling.
- Rollen din må ha både rettigheten Tilpass applikasjon og den aktuelle rettigheten Tilpass applikasjon for det egendefinerte objektet du bruker for den nye posttypen, for at du skal kunne utføre denne prosedyren. Det finnes egne rettigheter for posttypene Egendefinert objekt 01, 02 og 03, for eksempel rettigheten Tilpass applikasjon - håndter egendefinert objekt 01. Når det gjelder andre posttyper for egendefinert objekt, gjelder hver rettighet for en gruppe egendefinerte objekter, for eksempel rettigheten Tilpass applikasjon - håndter egendefinert objekt 04-10.

Slik legger du til en posttype

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Fyll inn opplysningene i raden for posttypen for egendefinert objekt du bruker. Angi for eksempel Ordre.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre navn på posttyper](#) (på side 135). Når du har gitt nytt navn til posttypen, vises den med det nye navnet i områdene for posttypeoppsett på siden Applikasjonstilpasning og erstatter koblingen for posttypen for egendefinert objekt.
- 5 Klikk på Lagre.
- 6 Klikk på koblingen for den nye posttypen under Posttypeoppsett på siden Applikasjonstilpasning.
- 7 Klikk på koblingen Feltinnstillinger under Felthåndtering.
- 8 Du kan gjøre følgende på siden Feltinnstillinger:
 - (Anbefales) Klikk på Gi nytt navn til felt, og endre navnet på feltet Navn.
Feltet Navn er feltet som systemet viser for denne posttypen. Det vises i Slettede elementer, området Nylig vist på handlingslinjen og oppslagsvinduerne.
Hver posttype har et felt kalt Navn, med posttypen (Firmanavn, Navn på salgsmulighet og så videre) foranstilt, overalt i applikasjonen. Hvis du dermed legger til en fane av typen Ordre, kan du endre navnet på feltet Navn til Ordrenavn.
 - Klikk på Nye felt, og legg til egendefinerte felt.
De samme begrensningene gjelder for disse posttypene som for egendefinerte felt for standard posttyper.
 - Klikk på Gi nytt navn til felt, og angi feltene å søke på for denne posttypen. Fyll inn de obligatoriske feltnavnene i radene Hurtigsøk 1 og Hurtigsøk 2. Hvis selskapet bruker Målsatt søk, vises disse feltene i området Søk på handlingslinjen.
Hvis du for eksempel legger til en fane av typen Ordre, kan det være aktuelt å angi et felt av typen Ordrenummer som et av disse hurtigsøkfeltene. Når en ansatt velger Ordre i området Søk, vises Ordrenummer som et felt å søke på.
 - Klikk på Gi nytt navn til felt, og angi feltene som skal vises som kolonneoverskrifter i lister. Fyll inn de obligatoriske feltnavnene i de indekserte radene. Dette avgjør hvilke felt du kan bruke til å sortere og filtrere poster.
- 9 Opprett redigerings- og detaljsider for den nye posttypen.
Du kan legge til felt på redigeringssidene for post, gruppere feltene i egne områder og gi nytt navn til disse områdene.
Du kan opprette forbindelser til andre posttyper ved å legge til feltene (Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet og så videre) på sideoppsettene. Dermed blir det opprettet et oppslagsikon ved siden av feltet der brukere kan koble eksisterende poster til denne nye posttypen.
Du kan legge til områder med relaterte opplysninger på detaljsidene.
Når du legger til Team som et område med relaterte opplysninger, kan brukere dele denne posten med teammedlemmer på en enkeltpostbasis.

MERKNAD: Posttypene Egendefinerte objekter 01, 02 og 03 har støtte for området med relaterte opplysninger for Team. Andre posttyper for egendefinerte objekter har ikke støtte for dette.

Hvis du vil ha instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

10 (Valgfritt) Legg til den nye posttypen som et felt på andre redigeringssider for post eller som et område med relaterte opplysninger på andre postdetaljsider.

11 Legg til sideoppsettet i brukerroller etter behov. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter](#) (på side 144)

Om felt, plukklister og målinger

Applikasjonen tillater ikke at du endrer feltnavn eller plukklisterverdier som brukes i prognoser og rapporter. Noen av de forhåndsbygde listene, for eksempel lister på hjemmesider, velger imidlertid poster som skal inkluderes, basert på plukklisterverdiene. Applikasjonen bruker den underliggende, språkuavhengige koden til å fastslå hvilke poster som skal inkluderes i standardlistene. Derfor kan du gi nytt navn til plukklisterverdier og felt uten å påvirke disse listene.

MERKNAD:I Oracle CRM On Demand (standardapplikasjonen) angis oppgaveprioriteten i oppgavelister med piler. En pil opp angir 1-Høy prioritet, ingen pil angir 2-Middels prioritet, og en pil ned angir 3-Lav prioritet.

Hvis du endrer standardverdiene i plukklisen for feltet Prioritet i aktivitetsposten, kan det hende det ikke vises noen pil i feltet Prioritet i oppgavelisten.

Om vedleggskonfigurasjoner

Avhengig av posttypen kan filer knyttes til poster på følgende måter:

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

Om konfigurering av det relaterte elementet Vedlegg

For posttyper som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, kan du konfigurere sideoppsett og brukerroller slik at brukerne kan koble flere vedlegg til en overordnet post. Hvert vedleggselement kan inneholde enten en fil eller en URL-adresse. Hvis brukerne skal kunne tilknytte filer og URL-adresser på denne måten, må sideoppsettene og brukerrollene konfigureres som følger:

- Området Vedlegg må være tilgjengelig som et område for relaterte opplysninger i sideoppsettet for den overordnede posttypen.
- Brukerrollen må ha nødvendige tillatelser for posttypen Vedlegg.

- Tilgangsprofilene for brukerrollen må ha tilstrekkelig tilgang til den relaterte posttypen Vedlegg i tilgangsinstillingen for den overordnede posttypen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 111). Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av brukerroller og tilgangsprofiler, se [Brukerstyring og tilgangskontroller](#) (på side 145).

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 en bruker sletter en overordnet post med vedlegg som er tilknyttet via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, slettes også vedleggene.

Selskapsadministratorer kan vise detaljer om vedlegg som er lagt til via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Administrere selskapets vedlegg](#) (på side 600).

Om konfigurering av vedleggsfelt

Ved hjelp av vedleggsfelt kan brukerne knytte en enkeltfil til en post. Vedleggsfelt støttes for følgende posttyper:

- Egendefinerte objekter 01, 02, 03, 04 og høyere
- 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, slettes ikke de koblede postene og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen når den overordnede posten slettes. Når en bruker 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.

For noen av disse posttypene vises vedleggsfeltene i standardsideoppsettet i Oracle CRM On Demand. Du kan vise vedleggsfeltene i detaljsideoppsettene for alle de oppførte posttypene etter behov. Følgende tre vedleggsfelt finnes:

- **Vedlegg.** Dette feltet inneholder i utgangspunktet et bindersikon på postredigeringssiden. Når en fil er lastet, inneholder feltet navnet og størrelsen på vedleggsfilen på postdetaljsiden. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen. Hvis brukerne skal kunne knytte en fil til en post, må du vise dette feltet i sideoppsettet. Feltet Vedlegg kan ikke brukes som et søkefelt, ettersom filnavnet og filstørrelsen i dette feltet er beregnede verdier.
- **Vedlegg: Filnavn.** Dette er et skrivebeskyttet felt som fylles ut automatisk med navnet på filen som brukeren laster. Feltet Vedlegg: Filnavn kan brukes som et søkefelt. Visning av dette feltet er valgfritt.
- **Vedlegg: Størrelse (i byte).** I dette feltet vises størrelsen på vedlegget. Visning av dette feltet er valgfritt.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 111).

Om konfigurering av egendefinerte objekter og vedleggsfelt

Du kan konfigurere posttypene for egendefinert objekt på en rekke måter for å oppfylle selskapets forretningsbehov.

- Du kan konfigurere en posttype for egendefinert objekt som en relatert posttype i en annen posttype. (Posttyper for egendefinert objekt støttes som relaterte posttyper i de fleste av hovedposttypene i Oracle CRM On Demand.)

En slik konfigurasjon har en en-til-mange-forbindelse mellom den overordnede posten og den koblede posttypen. Når vedleggsfeltene vises i den koblede posttypen, gjør denne konfigurasjonen det mulig for brukerne å koble flere vedlegg (ett i hver underordnede post) til den overordnede posten.

Du kan for eksempel vise vedleggsfeltene på detaljsiden for Egendefinert objekt 04, og deretter gi Egendefinert objekt 04 det nye navnet *Målvedlegg*. Deretter kan du gjøre den nye posttypen Målvedlegg tilgjengelig som et område for relaterte opplysninger i posttypen Mål.

- Du kan konfigurere posttyper for egendefinert objekt i mange-til-mange-forbindelser med andre posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter](#) (på side 144).
- Du kan konfigurere posttyper for egendefinert objekt for bruk som vedleggsposttyper, og gjøre dem tilgjengelige som posttyper på øverste nivå, med egne faner, hjemmesider, lister og så videre.

En slik konfigurasjon kan brukes for å gi tilgang til litteratur som er av interesse for et stort antall brukere, og vil også gjøre det mulig for brukerne å søke etter vedlegg som er lastet til poster av den egendefinerte vedleggsposttypen.

Slik tilfellet er med alle posttyper, må du sikre at brukerne har nødvendige tilgangsnivåer i sine brukerroller og tilgangsprofiler, slik at de kan arbeide med posttypene der vedleggsfelt støttes. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av brukerroller og tilgangsprofiler, se [Brukerstyring og tilgangskontroller](#) (på side 145).

MERKNAD: Hvis en posttype for egendefinert objekt er konfigurert som en relatert post i en annen posttype, slettes ikke de koblede postene for egendefinert objekt og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen når den overordnede posten slettes. I eksemplet ovenfor er den egendefinerte posttypen

Målvedlegg koblet til posttypen Mål. Hvis en bruker sletter den overordnede målposten, slettes ikke de koblede målvedleggspostene og de tilknyttede filene fra databasen.

Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter

Som standard er alle forbindelser mellom Egendefinert objekt 01, 02 og 03 og andre posttyper mange til mange. For alle andre egendefinerte objektposttyper (for eksempel Egendefinert objekt 04) er enhver forbindelse mellom den egendefinerte objektposttypen og enhver annen posttype (inkludert andre egendefinerte objektposttyper) én til mange som standard.

Du kan opprette mange til mange-forbindelser for egendefinerte objektposttyper ved å bruke en annen egendefinert objektposttype som en mellomtabell.

Eksempel på hvordan du oppretter en mange til mange-forbindelse

Selskapet eier og håndterer konferansesentre og tilbyr konferansefasiliteter til andre selskaper, klienter fra offentlige etater og så videre. Du ønsker å bruke en egendefinert objektposttype til å spore opplysninger om hendelser og en annen egendefinert objektposttype til å spore opplysninger om rommene som brukes for hver hendelse. Hvert rom brukes for mange hendelser, og hver hendelse kan bruke et antall rom, slik at du må ha en mange til mange-forbindelse mellom posttypene.

Når du skal opprette denne mange til mange-forbindelsen, kan du bruke en tredje egendefinert objektposttype som en mellomliggende tabell til å spore opplysninger om hver rombestilling eller økt. Du kan deretter opprette en én til mange-forbindelse mellom rom og økter og en én til mange-forbindelse mellom hendelser og økter, noe som gir deg en mange til mange-forbindelse mellom rom og hendelser.

I prosedyren nedenfor beskrives det hvordan du konfigurerer posttypene og forbindelsene for dette eksemplet. Egendefinert objekt 04, 05 og 06 brukes for de nye posttypene.

Slik konfigurerer du en mange til mange-forbindelse

- 1 Hvis de egendefinerte objektposttypene du vil bruke, ikke er satt opp for selskapet, kontakter du Kundebehandling for å få dem satt opp.
- 2 Når Kundebehandling har satt opp de egendefinerte objektene, endrer du navnet på posttypene Egendefinert objekt 04, 05 og 06 til henholdsvis Rom, Hendelse og Økt.
For opplysninger om hvordan du endrer navn på posttyper, se [Endre navn på posttyper](#) (på side 135).
- 3 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du angi det nødvendige tilgangsnivået i trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for håndtering av roller. (Det nødvendige tilgangsnivået bestemmes av deg, basert på brukerens ansvarsområder.)
For opplysninger om hvordan du setter opp brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 217).
- 4 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du konfigurere tilgangsprofilen for de nye posttypene.

Du må minst sette opp følgende:

- Gi visningstilgang til delen med de nye øktrelaterte opplysningene i den nye posttypen Rom.
- Gi visningstilgang til delen med de nye øktrelaterte opplysningene i den nye posttypen Hendelse.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du setter opp tilgangsprofiler, se [Proessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208).

5 Opprett nye sideoppsett for de nye posttypene:

- Inkluder den nye posttypen Økt som en del med relaterte opplysninger i oppsettet av detaljsiden for den nye posttypen Rom.
- Inkluder den nye posttypen Økt som en del med relaterte opplysninger i oppsettet av detaljsiden for den nye posttypen Hendelse.

For flere opplysninger om hvordan du setter opp sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

6 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du tilordne sideoppsettene du opprettet i trinn 6 i veiviseren for håndtering av roller.

For opplysninger om hvordan du setter opp brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

MERKNAD: I tillegg til konfigurasjonsendringene som er beskrevet i den foregående prosedyren, kan du tilpasse de nye posttypene på samme måte som andre posttyper. For opplysninger om hvordan du tilpasser posttyper, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttyper](#) (se "Siden Applikasjonstilpasning for posttype" på side 65).

Brukerstyring og tilgangskontroller

Dette emnet inneholder opplysninger om hvordan du håndterer brukere og kontrollerer tilgang.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Kontroller at du har de aktuelle rettighetene i brukerrollen:
 - Når du skal opprette brukere, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang eller rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

MERKNAD: Brukere som har rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen, kan bare opprette brukere i sin egen partnerorganisasjon.

 - Når du skal opprette grupper, profiler og roller i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.
 - Når du skal opprette bøker, må rollen din ha rettigheten Håndter bøker.
 - Når du skal opprette salgsdistrikter i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter salgsdistrikter.
- Sammenlign antall lisenser med antall brukere som må være aktive. Bare aktive brukere har tilgang til Oracle CRM On Demand. Totalt antall aktive brukere kan ikke overstige antall lisenser for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du verifiserer lisensstatus, se [Verifisere lisensstatuser og aktive brukere](#) (på side 27).

- Les bakgrunnsopplysningene om roller og tilgangsprofiler. Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger:
 - [Håndtering av roller](#) (se "[Administrasjon av roller](#)" på side 212)
 - [Retningslinjer for oppsett av roller](#) (se "[Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#)" på side 213)
 - [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
 - [Om tilgangsnivåer for primære posttyper](#) (på side 187)
 - [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 188)
 - [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- Avgjør hvilke profiler du vil bruke til å håndtere datatilgang for bøker, roller og team.
- Avgjør hvilken rolle du vil tilordne til hver bruker, og hvem hver bruker rapporterer til. Hvis organisasjonen må ha flere roller for å ta hensyn til flere ulike forretningsområder, oppretter du de du har behov for.

Det samlede oppsettet for alle brukere i selskapet definerer selskapets rapporteringshierarki og salgskvoter.

Du må angi en brukerrolle for hver enkelt bruker i selskapet. En brukers rolle og tilknyttede tilgangsprofil fastsetter tilgangen som en ansatt har til faner, funksjoner og poster. Den fastsetter også hvilke sideoppsett som vises for den ansatte når vedkommende bruker applikasjonen.

Klikk på et emne hvis du vil vise fremgangsmåten for håndtering av brukere, tilgangsprofiler, roller, egendefinerte bøker og grupper:

- [Definere brukere](#) (på side 148)
- [Definere salgskvoter for brukere](#) (på side 161)
- [Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker](#) (på side 161)
- [Endre en brukers bruker-ID](#) (på side 162)
- [Tilbakestille en brukers passord](#) (på side 163)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker](#) (på side 163)
- [Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere](#) (på side 164)
- [Håndtere delegerte brukere \(administrator\)](#) (på side 166)
- [Opprette lagerperioder for brukere](#) (på side 168)
- [Deaktivere brukere](#) (på side 169)
- [Prosessen med å sette opp partneradministratorer \(administrator\)](#) (se "[Konfigurere partneradministratorer \(administrator\)](#)" på side 169)
- [Sette opp brukere \(partnere\)](#) (på side 171)
- [Endre en brukers bruker-ID \(partnere\)](#) (på side 173)
- [Tilbakestille en brukers passord \(partnere\)](#) (på side 174)
- [Deaktivere brukere \(partnere\)](#) (på side 174)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

- [Legge til roller](#) (på side 217)
- [Prosessen med å sette opp bøker](#) (på side 245)
- [Verifisere bokoppsett for administratorrollen](#) (på side 246)
- [Opprette boktyper og bokbrukerroller](#) (på side 250)
- [Konfigurere modi for posteierskap](#) (på side 251)
- [Opprette bøker og bokhierarkier](#) (på side 252)
- [Knytte brukere til bøker](#) (på side 254)
- [Opprette tilgangsprofiler for bøker](#) (på side 257)
- [Aktivere bøker for selskapet](#) (på side 258)
- [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 258)
- [Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster](#) (på side 261)
- [Tilordne poster til bøker](#) (på side 262)
- [Sette opp grupper](#) (på side 269)
- [Sette opp salgsdistrikter](#) (se "[Konfigurere salgsdistrikter](#)" på side 271)

TIPS: Vurder å sette opp en testbruker for hver rolle. Aktiver deretter testbrukerne for å kontrollere at konfigurasjonene er riktig satt opp, før du aktiverer andre brukere. Ikke aktiver andre brukere før du har fullført alle aktivitetene i forbindelse med brukeropsettet, inkludert tilgangsrettigheter, rolleoppsett, rapporterings- og datadelingshierarki, arbeidsflyt og all annen tilpasning av forretningsprosesser. Husk å deaktivere testbrukere når testingen er fullført.

Brukerstyring

En bruker er en entitet i Oracle CRM On Demand med eller uten muligheten til å samhandle med Oracle CRM On Demand. En bruker kan for eksempel være en ansatt i selskapet, en partner eller en ekstern applikasjon. Brukere kan være aktive eller inaktive. Aktive brukere kan samhandle med Oracle CRM On Demand, men det kan ikke inaktive brukere. Når en aktiv bruker skal samhandle med Oracle CRM On Demand, må vedkommende autentiseres i henhold til påloggings- og passordretningslinjene som er definert for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om påloggings- og passordretningslinjer, se [Om påloggings- og passordretningslinjer](#) (på side 28).

Hver bruker har én tilordnet rolle. Samme rolle kan tilordnes til flere brukere. En rolle i Oracle CRM On Demand ligner på en forretningsfunksjon som en bruker utfører i en organisasjon, for eksempel en salgslederfunksjon eller en servicelederfunksjon. Forretningsfunksjonen gir deg visse rettigheter og tillatelser som er unike i organisasjonen. På lignende måte angir en rolle det følgende i sammenheng med Oracle CRM On Demand:

- Funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har rettighetene til å bruke
- Sett med tillatelser som en bruker får for å arbeide med beskyttede opplysninger
- Innstillingene for brukergrensesnitt som viser opplysninger

Hvis du vil ha flere opplysninger om roller, se [Håndtering av roller](#) (se "[Administrasjon av roller](#)" på side 212). Utfør følgende oppgaver for å styre brukere:

- [Definere brukere](#) (på side 148)
- [Definere salgskvoter for brukere](#) (på side 161)
- [Endre en brukers bruker-ID](#) (på side 162)
- [Tilbakestille en brukers passord](#) (på side 163)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker](#) (på side 163)
- [Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere](#) (på side 164)
- [Håndtere delegerte brukere \(administrator\)](#) (på side 166)
- [Opprette lagerperioder for brukere](#) (på side 168)
- [Deaktivere brukere](#) (på side 169)

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om brukerstyring:

- [Om sideoppsett for brukere](#) (på side 159)
- [Om brukerdelegering](#) (på side 165)
- [Brukerfelt](#) (på side 150)
- [Vise springer for poster](#)
- [Tilpasse sporing](#) (på side 107)

Definere brukere

Når du definerer en bruker, må du ta spesielt hensyn til følgende felt siden de bestemmer hva brukeren kan få tilgang til, vise og gjøre:

- **Feltet Status.**Når du definerer en bruker for første gang, kan du gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand med en gang ved å angi Aktiv for brukerens status og be Oracle CRM On Demand om å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren når du lagrer brukerposten, ved å velge riktig alternativ i brukerposten.

Hvis du ikke vil at brukeren skal ha tilgang til Oracle CRM On Demand med en gang, kan du sette opp brukerposten og angi Inaktiv for brukerens status. Når du senere vil gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand, endrer du statusen for brukeren til Aktiv og bruker funksjonen for tilbakestilling av passord til å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren via e-post.

- **Feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias).**Rapporteringsstrukturen bestemmer hvilke poster som lederne kan få tilgang til. Den avgjør også hvem sine data som blir inkludert i beregninger for prognoser, samt rapporter for ledere og overordnede. Siden der du setter opp brukere, kan inneholde feltet Rapporterer til eller feltet Rapporterer til (alias), men kan ikke inneholde begge disse feltene. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias), se [Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til \(alias\) i brukerposter](#) (på side 160).

TIPS: Registrer først brukere som er øverst i rapporteringshierarkiet.

- **Feltet Rolle.** Brukerens rolle bestemmer brukerens tilgang til faner, funksjoner, poster og sideoppsett.

MERKNAD: Du kan importere brukerpostene ved hjelp av importassistenten. Hvis du vil ha flere opplysninger om dette valget, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 364).

Om påloggingsopplysninger for nye brukere

Når en ny bruker skal logge seg på Oracle CRM On Demand, må brukeren ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord. Du kan angi at Oracle CRM On Demand skal sende påloggingsopplysningene til brukeren når du oppretter brukerkontoen, eller du kan gjøre det senere, på følgende måte:

- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene når du oppretter brukerkontoen, merker du av for e-post i brukerposten før du lagrer den for første gang.

Avmerkingsboksene har følgende navn, avhengig av om du bruker knappen Hurtigtilføyning eller knappen Legg til bruker til å opprette brukerposten.

- Avmerkingsboksen E-post på siden Hurtigtilføyning
- Avmerkingsboksen Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger bruker

Merk at du må merke av i avmerkingsboksen før du lagrer posten for første gang, hvis du vil at opplysningene skal sendes til brukeren med en gang. Påloggingsopplysningene sendes til brukeren via e-post i to deler:

- Én e-postmelding inneholder en midlertidig URL-adresse.
 - Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord og detaljer om brukerens påloggings-ID.
- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene til brukeren senere, merker du ikke av for e-post når du oppretter brukerposten.

Når du senere vil sende påloggingsopplysningene til brukeren, kan du sende opplysningene fra Oracle CRM On Demand ved å klikke på knappen Tilbakestill passord i brukerposten. Når du klikker på knappen Tilbakestill passord, blir påloggingsopplysningene sendt til brukeren via e-post i to deler:

- Én e-postmelding inneholder en midlertidig URL-adresse.
- Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord.

I dette tilfellet inneholder ikke e-postmeldingen detaljer om brukerens påloggings-ID.

Om å slette brukere

Du kan ikke slette brukere. Når en ansatt forlater selskapet, endrer du statusen for denne brukeren til Inaktiv.

Før du begynner. Når du skal definere brukere i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

Slik definerer du en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Brukerliste:
 - Klikk på Ny bruker for å legge til en ny bruker.
 - Klikk på Hurtigtilføyning hvis du vil legge til flere brukere raskt.

Dermed åpnes siden Hurtigtilføyning, der du kan registrere nødvendige, begrensede opplysninger for hver bruker. Du kan for eksempel ikke angi rapporteringshierarkiet.

MERKNAD: Du kan ikke bruke hurtigtilføyingsmetoden hvis du har definert andre obligatoriske brukerfelt i tillegg til de på siden Hurtigtilføyning.

Klikk på Lagre etter at du har registrert opplysningene i vinduet Hurtigtilføyning. Dermed kommer du til siden Brukerliste.

- Du kan redigere brukeropplysninger ved å klikke på brukerens etternavn og deretter på knappen Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Fyll inn opplysningene på siden Rediger bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Brukerfelt](#) (på side 150).
 - 6 Lagre posten.

TIPS: Du kan begrense brukerpostene som vises, ved å opprette filtrerte lister. For instruksjoner, se Arbeide med lister.

Slik åpner du en filtrert liste over brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Velg et alternativ fra rullegardinlisten på siden Brukerliste.

Brukerfelt

Når du definerer en bruker, må du ta spesielt hensyn til følgende felt:

- Status
- Rapporterer til eller Rapporterer til (alias), alt etter hvilket av disse feltene som vises i sideoppsettet for brukerposten
- Rolle

Registreringene for disse feltene avgjør hva brukeren har tilgang til, kan vise og kan gjøre.

Enkelte feltopplysninger for brukere er beskrevet i tabellen nedenfor. Hvis du vil vise alle feltene i denne tabellen, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang. Enkelte felt er skrivebeskyttede. Det kan også hende at feltene som vises, varierer avhengig av om du åpner siden Brukerdetaljer ved å navigere fra siden Brukerliste eller ved å drille ned på et brukernavn i en post. Disse forskjellene oppstår fordi ulike sideoppsett brukes for disse detaljsidene. Hvis du vil ha flere opplysninger om sideoppsett for brukere, se [Om sideoppsett for brukere](#) (på side 159).

Felt	Beskrivelse
Området Nøkkelopplysninger om bruker	
Status	<p>Statusen angir om brukeren er aktiv eller inaktiv. Hvis du vil ha opplysninger om sekvensen for oppsett av brukerpassord og aktivering av brukere, se Definere brukere (på side 148) og Tilbakestille alle passord (på side 36).</p> <p>MERKNAD: Oracle CRM On Demand tillater ikke at du sletter brukere. Når en ansatt forlater selskapet, endrer du statusen for denne brukeren til Inaktiv.</p>
Rapporterer til	<p>Lederen for den ansatte. Hver bruker må rapportere til en leder for rapporterings- og prognoseformål.</p> <p>MERKNAD: Avhengig av hvilke sideoppsett for brukerposter som er angitt for selskapet, vises kanskje feltet Rapporter til (alias) i stedet for feltet Rapporter til. Feltet Rapporterer til (alias) viser den korte ID-en for brukerens leder.</p>
Partnerorganisasjon	<p>Navnet på partnerorganisasjonen som brukeren tilhører. Dette feltet fylles bare ut for brukere som er medlemmer av en partnerorganisasjon.</p> <p>MERKNAD: Brukere som er medlemmer av en partnerorganisasjon og har rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen i rollen sin, kan legge til andre medlemmer i partnerorganisasjonen som brukere i Oracle CRM On Demand. Hvis brukerrollen din tillater deg å definere brukere som er en del av partnerorganisasjonen, er dette feltet skrivebeskyttet.</p>
Rolle	<p>Rollen som er tilordnet til brukeren. Hvis du vil ha opplysninger om roller, se Håndtering av roller (se "Administrasjon av roller" på side 212).</p>
Primærgruppe	<p>Gruppen som denne brukeren er lagt til i. Skrivebeskyttet.</p>

Felt	Beskrivelse
Standard bok for analyse	(Valgfritt) Brukerboken eller den egendefinerte boken som vises for brukeren som standard i utvelgeren for bok på hjemmesiden for rapporter og hjemmesiden for instrumentpaneler. Denne innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til data. Brukeren kan velge en annen bok i utvelgeren for bok.
Standard bok	(Valgfritt) Brukerboken eller den egendefinerte boken som vises for brukeren som standard i utvelgeren for bok når brukeren arbeider i et annet område enn fanen Rapporter. Denne innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til poster. Brukeren kan velge en annen bok i utvelgeren for bok.
Området Detaljopplysninger om bruker	
Alias	<p>En kort identifikator for brukeren, for eksempel brukerens foretrukne navn eller kallenavn.</p> <p>Hvis du legger til brukere via siden Hurtigtilføyning, blir alle tegnene som kommer før krøllalfa (@) i e-postadressen, aliaset.</p>
Bruker-ID	<p>En unik systemidentifikator for brukeren som skal logge på Oracle CRM On Demand.</p> <p>En bruker-ID kan inneholde maksimalt 50 tegn, og kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stjerne (*) ■ Omvendt skråstrek (\) ■ Nummersymbol (#) ■ Spørsmålstegn (?) ■ Skråstrek (/) ■ Tilde (~)
E-post	<p>Den fullstendige e-postadressen for brukeren, for eksempel jegeksempel@selskapeksempel.no. Brukere må ha en gyldig e-postadresse for å kunne få tilgang til Oracle CRM On Demand.</p> <p>Maksimalt antall tegn i e-postadressen er 100.</p>

Felt	Beskrivelse
Brukerpåloggings-ID	Skrivebeskyttet felt. Denne verdien er en kombinasjon av selskapspåloggings-ID-en og bruker-ID-en og er den unike systemidentifikatoren for brukeren som skal logge på Oracle CRM On Demand.
Preferanser for kontaktperson	
Aldri ring	Hvis det er merket av for dette valget, blir ikke brukeren oppringt av Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri post	Hvis det er merket av for dette valget, mottar ikke brukeren brev eller brosjyrer fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri e-post	Hvis det er merket av for dette valget, mottar ikke brukeren e-post fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send alltid kritiske varsler	<p>Hvis det er merket av for dette valget, mottar brukeren e-post 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>Det er bare selskapsadministratorer som kan oppdatere denne avmerkingsboksen for brukerne. Primære kontaktpersoner får denne avmerkingsboksen avmerket automatisk.</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>
Området Geografiske opplysninger for bruker	

Felt	Beskrivelse
Språk, Regional innstilling, Valuta, Tidssone	Hvis du ikke angir noen verdier i disse feltene, brukes standardverdiene som ble satt opp for selskapet. Du kan endre verdiene for brukeren. Brukere kan også overstyre disse innstillingene når de redigerer de personlige innstillingene.
Opplysninger om brukersikkerhet	
Emneområder for rapportering	Denne innstillingen angir synligheten til poster for emneområder i sanntid i Oracle CRM On Demand Answers. De tillatte verdiene er Ledersynlighet og Teamsynlighet. Hvis du ikke angir en verdi i dette feltet, brukes standardverdien som ble definert for selskapet. Du kan endre verdien for brukeren. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.
Historiske emneområder	<p>Denne innstillingen angir synligheten til poster for historiske emneområder i Oracle CRM On Demand Answers. De tillatte verdiene er Ledersynlighet, Teamsynlighet og Full synlighet. Hvis du ikke angir en verdi i dette feltet, brukes standardverdien som ble definert for selskapet. Du kan endre verdien for brukeren. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene. De tillatte verdien er som følger:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ledersynlighet. Tillater brukeren å vise data som eies av brukeren, og data som eies av brukerens underordnede. ■ Teamsynlighet. Tillater brukeren å vise data som eies av brukeren, og data som deles med brukeren via team. ■ Full synlighet. Tillater brukeren å vise data som eies av og deles med brukeren, og data som eies av og deles med brukerens underordnede.

Felt	Beskrivelse
Rollebasert Kan lese alle poster	Denne innstillingen avgjør om innstillingen Kan lese alle poster brukes av Oracle CRM On Demand Reports. Innstillingen Kan lese alle poster avgjør om en gitt brukerrolle har synlighet til alle poster for et gitt objekt (for eksempel Firma, Salgsmulighet, Kontaktperson og så videre) i Oracle CRM On Demand. Denne innstillingen er definert på siden Tilgang til posttype i veiviseren for håndtering av roller. Hvis innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert for et objekt for en brukerrolle, kan brukeren også vise alle poster for dette bestemte objektet i Oracle CRM On Demand Reports.
Ekstern unik ID	Du kan bruke feltet til å lagre en identifikator for brukeren i et eksternt system.
Integrerings-ID	<p>Du kan angi en verdi i feltet, eller du kan bruke en standardverdi. Avhengig av hvordan brukerposten er opprettet, blir standardverdien i feltet Integrerings-ID som følger:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ For brukerposter opprettet via brukergrensesnittet: <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis feltet Integrerings-ID finnes i sideoppsettet og det er ikke angitt noen verdi i feltet, får feltet den midlertidige rad-ID-en som brukerposten ble tildelt før posten ble lagret første gang. ■ Hvis feltet Integrerings-ID ikke finnes i sideoppsettet for bruker, får det verdien for feltet Rad-ID for brukerposten. ■ Brukerposter som er opprettet andre steder enn i brukergrensesnittet, og som ikke har en verdi i feltet Integrerings-ID, får verdien til feltet Rad-ID for brukerposten. <p>Du kan endre verdien i feltet Integrerings-ID.</p>
Ekstern identifikator for engangspålogging	<p>Hvis selskapet bruker engangspålogging, kan selskapsadministratoren bruke dette feltet når brukere i Oracle CRM On Demand tilordnes til et eksternt system, i stedet for å bruke feltet Brukerpåloggings-ID.</p> <p>Når brukerne viser sin personlige profil, er dette feltet skrivebeskyttet.</p>
Autentiseringstype	Bestemmer hvordan brukeren logger på Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
	<p>Hvis autentiseringstypen på selskapsnivå ikke er bruker-ID/passord eller engangspålogging, er dette feltet skrivebeskyttet i brukerposten. Hvis autentiseringstypen på selskapsnivå er bruker-ID/passord eller engangspålogging, kan selskapsadministratorer velge en verdi eller la dette feltet stå tomt i brukerposten i henhold til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bare bruker-ID/passord. Hvis denne verdien er valgt, må brukeren logge på med brukerpåloggings-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand. ■ Bare engangspålogging. Hvis denne verdien er valgt, må brukeren logge på via selskapets engangspåloggingsmekanisme. Når denne verdien er valgt, kan ikke brukeren logge på med en brukerpåloggings-ID og et passord for Oracle CRM On Demand. ■ ID/passord / engangspålogging. Hvis denne verdien er valgt, kan brukeren enten logge på med brukerpåloggings-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand eller via selskapets engangspåloggingsmetode. ■ Tom. Hvis dette feltet står tomt i brukerprofilen, brukes innstillingen for autentiseringstype på selskapsnivå for brukeren. <p>Når brukerne viser sin personlige profil, er dette feltet skrivebeskyttet.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir autentiseringstypen på selskapsnivå, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder (på side 17).</p>
Området Kommunikasjonsinnstillinger	
Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe	Denne avmerkingsboksen er for brukere som er satt opp med Oracle Contact On Demand. 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 for brukeren og brukeren deretter klikker på en telefonnummerkobling, vises et klikk-for-å-ring-vindu før telefonsystemet i Oracle Contact On Demand foretar oppringingen.
Vis innboks på hjemmeside for	Velg en verdi på menyen for å fastsette perioden

Felt	Beskrivelse
kommunikasjon for	for visning av brukeraktiviteter i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon, for eksempel Forrige måned eller Siste dag. Jo kortere perioden er, desto færre kommunikasjonsaktiviteter vises. Hvis du velger Alle, eller ikke velger noe på menyen, vises all kommunikasjon på kommunikasjonssiden. Brukeren må logge av og på igjen for at en endring av denne innstillingen 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 brukeraktiviteter på hjemmesiden for kommunikasjon, for eksempel Forrige måned eller Siste dag. Jo kortere tidsrommet er, desto færre kommunikasjonsaktiviteter vises. Hvis du velger Alle, eller ikke velger noe på menyen, vises alle aktiviteter på kommunikasjonssiden. Brukeren må logge av og på igjen for at en endring av denne innstillingen skal tre i kraft.
Området Tilleggsopplysninger	
Temanavn	Hvis du ikke angir en verdi i dette feltet, brukes standardtemaet for selskapet. Du kan overstyre standarden ved å klikke på rullegardinlisten Temanavn og deretter velge ønsket tema for brukeren. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene. MERKNAD: Temaer har ingen innvirkning på virkemåten til Oracle CRM On Demand. Hvis brukerrollen din har den aktuelle rettigheten, kan du opprette nye temaer i henhold til selskapets behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om temaer, se Opprette nye temaer (på side 131).
Standard søkeposttype	Posttypen som vises i plukklisten for søk på handlingslinjen når brukeren logger på Oracle CRM On Demand.
Vis velkomstsider ved pålogging	Fjern avmerkingen for dette feltet hvis du ikke vil at velkomstsiden skal vises hver gang brukeren logger på Oracle CRM On Demand. MERKNAD: Brukere kan også fjerne avmerkingen for Vis velkomstsider ved pålogging på velkomstsiden når de logger på.
Godkjenningsgrense for midler	Dette feltet er for brukere av Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On

Felt	Beskrivelse
	<p>Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Beløpet som denne brukeren kan godkjenne for hver forespørsel om midler når statusen settes til Kravet er godkjent. Hvis brukeren prøver å overstige denne grensen, vises en feilmelding, og Oracle CRM On Demand forhindrer godkjenningen av forespørselen om midler.</p>
Aktiver animasjon for meldingssenter	Avgjør om visningen av notater i meldingssenteret og på detaljsider for poster er animert.
Forhåndsvisningsmodus for post	<p>Brukerens forhåndsvisningsmodus for post. Avhengig av innstillingen her åpnes forhåndsvisningsvinduet når brukeren holder pekeren over koblingen til en post, eller når brukeren klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når pekeren holdes over en kobling til en post. Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten. Hvis du velger Av i dette feltet, deaktiveres forhåndsvisningen av posten for brukeren.</p> <p>Innstillingen for forhåndsvisning av post kan angis på selskapsnivå og brukernivå. Innstillingen på brukernivå overstyrer standardinnstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes standardinnstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet. Brukere kan endre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.</p>
Informasjonsvisning	<p>Hvis det er merket av for dette valget, ser brukeren koblinger for områdene med relaterte opplysninger nederst i nettleservinduet. Brukeren kan bruke koblingene til å gå til et område med relaterte opplysninger uten å måtte rulle nedover siden.</p> <p>Innstillingen for informasjonsvisning kan angis på selskapsnivå og brukernivå. Innstillingen på brukernivå overstyrer standardinnstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes standardinnstillingen for informasjonsvisning for selskapet. Brukere kan endre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.</p>

Felt	Beskrivelse
Format for relaterte opplysninger	Avgjør om områdene med relaterte opplysninger på postdetaljsidene vises som lister eller faner. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i brukerposten er tomt, brukes standardinnstillingen for brukerrollen. Og hvis valget for format for relaterte opplysninger i brukerrollen er tomt, brukes standardinnstillingen for selskapet.
Støtte for Tidssone for bruker for emneområder for rapportering	<p>Hvis avmerkingsboksen vises og er valgt i brukerprofilen, er datoene og klokkeslettene i sanntidsrapporter i samsvar med tidssonen til brukeren. Hvis boksen ikke er avmerket i brukerprofilen, er datoene og klokkeslettene i rapporter i samsvar med tidssonen til selskapet.</p> <p>Hvis du vil aktivere denne innstillingen for brukere, må selskapsadministratoren legge til dette feltet i sideoppsettet for brukeradministrasjon for administratorrollen. Hvis brukere skal ha tillatelse til å aktivere eller deaktivere denne innstillingen i den personlige profilen, må selskapsadministratoren legge til dette feltet i sideoppsettet for brukereier for de aktuelle brukerrollene.</p>

MERKNAD: Brukere som har de aktuelle rettighetene (vanligvis selskapsadministratoren), kan utnevne representanter for andre brukere. Brukere kan også utnevne representanter for seg selv. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du utnevner representanter, se [Om brukerdelegering](#) (på side 165), [Legge til delegerte brukere](#) og [Håndtere delegerte brukere \(administrator\)](#) (på side 166).

Om sideoppsett for brukere

Du kan definere flere typer sideoppsett for brukerposter. Sideoppsettstypene svarer til ulike visninger av brukerdetaljene i Oracle CRM On Demand. Følgende sideoppsettstyper for bruker er tilgjengelige på siden Applikasjonstilpasning for bruker:

- **Sideoppsett for bruker.** Denne typen sideoppsett brukes for brukerdetaljsidene som vises når du driller ned på et brukernavn fra en post eller fra listen Nylig vist eller Favoritter. Alle brukerne i selskapet kan se brukerdetaljsidene. Områder med relaterte opplysninger er ikke tilgjengelige for denne typen sideoppsett, og derfor finner du ikke koblingen Rediger oppsett på disse brukerdetaljsidene.
- **Sideoppsett for brukeradministrasjon.** Denne typen sideoppsett brukes for brukerdetaljsider som vises fra siden Brukerliste under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- **Sideoppsett for brukereier.** Denne typen sideoppsett brukes for siden Personlige detaljer i Mitt oppsett. Brukere kan bestemme hvilket oppsett områder med relaterte opplysninger på siden Personlige detaljer skal ha. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#).
- **Sideoppsett for partneradministrasjon.** Denne typen sideoppsett brukes for brukerdetaljsidene som vises når partnerbrukere åpner brukerposter fra koblingen Egenadministrasjon for partner. Partnerbrukere

må ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen for å kunne få tilgang til koblingen Egenadministrasjon for partner.

De separate sideoppsettstypene for brukere er nyttige når du har brukerfelt som inneholder private data. I en slik situasjon ønsker du ikke at private felt skal vises når en bruker driller ned på et brukernavn fra en post. Derfor kan du gjøre de private feltene tilgjengelige på sideoppsettene for oppsettstypen Brukereier og Brukeradministrasjon, mens du kan gjøre dem utilgjengelige på sideoppsettene for oppsettstypen Bruker.

Sideoppsett tilordnes til bestemte roller. Når du tilordner det aktuelle sideoppsettet til en rolle, sikrer du dermed at brukere som har denne rollen, ikke kan vise eventuelle private felt som det ikke er meningen at de skal kunne vise.

Nedenfor finner du eksempler på typen felt som det kan være nyttig å spore som private felt for bestemte roller:

- Intern selger
 - Antall kvalifiserte kundeemner som ikke er avvist
 - Antall kundeemner som har blitt kontaktet hver måned
- Utegående selger
 - Kostnad ved omgjøring av kundeemne til kunde
- Markedsføringssjef
 - Kampanjeeffektivitet (brukt beløp sammenlignet med inntektsbeløp)
- Regional salgssjef
 - Antall tapte kunder per kvartal
 - Hvor mye av inntektsstrømmen som er tapt til regionale konkurrenter

De separate sideoppsettstypene for brukere er også nyttige når du vil gjøre felt skrivebeskyttede for enkelte brukere. I dette tilfellet gjør du feltene tilgjengelige som skrivebeskyttede felt på sideoppsettene for oppsettstypen Brukereier for brukerroller som du ikke vil skal kunne redigere feltene.

ADVARSEL: Det er enkelte begrensninger som gjelder når du skal legge til feltet **Rapporterer til** og **Rapporterer til (alias)** i sideoppsett for brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se **Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias)** i **brukerposter** (på side 160).

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter sideoppsett, se **Tilpasse statiske sideoppsett** (på side 93). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer roller, se **Legge til roller** (på side 217).

Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias) i brukerposter

Lederopplysningene i en brukerpost brukes i rapporteringshierarkiet og i prognoser. Ett av følgende felt må være tilgjengelig på hvert sideoppsett i oppsettstypen Brukeradministrasjon eller Partneradministrasjon, slik at du kan angi en leder for brukeren:

- **Rapporterer til.** Dette feltet viser det fulle navnet på brukerens leder.
- **Rapporterer til (alias).** Dette feltet viser den korte identifikatoren for brukerens leder.

Når du oppretter sideoppsett for brukere, kan du ikke legge til begge disse feltene i samme sideoppsett for brukere. Hvis både feltet Rapporterer til og feltet Rapporterer til (alias) er tilgjengelige på et sideoppsett, kan ikke en bruker som har dette sideoppsettet tilordnet til rollen, bruke funksjonen for innebygd redigering i lister over brukerposter eller på brukerdetaljssider.

På samme måte kan du ikke legge til både feltet Rapporterer til og Rapporterer til (alias) i samme søkeoppsett for brukerposttypen. Hvis begge feltene er gjort tilgjengelige på et søkeoppsett, kan ikke en bruker som har dette søkeoppsettet tilordnet til rollen, søke etter brukerposter da søket vil mislykkes.

Definere salgskvoter for brukere

Hvis selgere bruker Oracle CRM On Demand til å styre prognosene, må kvotene deres defineres. Selgere kan definere sine egne kvoter, eller du, som administrator, kan opprette kvoter for dem.

Fremgangsmåten som administratoren bruker til å definere en brukers kvoter, er beskrevet i denne delen.

Slik definerer du en brukers kvote

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil definere kvoten for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Kvoter på siden Brukerdetaljer, og gjør ett av følgende:
 - Klikk på knappen Ny kvote.
 - Klikk på koblingen Rediger for kvoten du vil redigere.
- 6 Fyll ut feltene på siden Rediger kvote.
 - 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.
- 7 Lagre posten.

Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker

Du kan bestemme hvilken bok som skal vises for brukeren som standard i utvelgeren for bok, for hver posttype. Innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til poster. Brukeren kan velge en annen bok i utvelgeren for bok.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du setter opp standardbøker etter posttype for en bruker.

Slik setter du opp standardbøker etter posttype for en bruker

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3** Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4** Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil sette opp standardbøkene for, på siden Brukerliste.
- 5** Rull ned til området Standardbok etter posttype på siden Brukerdetaljer, og gjør ett av følgende:
 - a** Klikk på Ny for å legge til en standardbok for en posttype.
 - b** Klikk på koblingen Rediger for standardboken du vil endre.
- 6** Velg posttypen og bokinnstillingen på siden Legg til standardbok etter posttype.
- 7** Lagre endringene.

Endre en brukers bruker-ID

Du kan endre bruker-ID-en for en bruker.

En bruker-ID kan inneholde maksimalt 50 tegn, og kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene:

- Stjerne (*)
- Omvendt skråstrek (\)
- Nummersymbol (#)
- Spørsmålstegn (?)
- Skråstrek (/)
- Tilde (~)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din omfatte rettigheten Håndter brukere og tilgang. Hvis du vil tillate brukere å endre e-postadresse og bruker-ID, må du sette opp funksjonen Påloggings- og passordkontroll. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Definere selskapets passordkontroller](#) (på side 29).

Slik endrer du en brukers bruker-ID

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3** Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4** Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.

- 5 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 6 Rediger feltet Bruker-ID på siden Rediger bruker.
- 7 Lagre posten.

Brukeren mottar en e-post som inneholder den nye bruker-ID-en. Brukeren kan logge på Oracle CRM On Demand med den nye bruker-ID-en og det gjeldende passordet.

Tilbakestill en brukers passord

Brukere må svare på minst to sikkerhetsspørsmål i Oracle CRM On Demand. Disse spørsmålene og svarene kan brukes senere hvis en bruker glemmer passordet. Hvis brukeren ikke husker sikkerhetsspørsmålet eller blir utestengt og ønsker umiddelbar tilgang, kan du tilbakestille passordet.

MERKNAD: Denne prosedyren har samme virkning som å merke av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger bruker. Du må konfigurere brukerrollen og relaterte opplysninger før du sender det midlertidige passordet via e-post.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang og rettigheten Håndter selskap - tilbakestill alle passord. I tillegg må rollen til brukeren du vil endre passord for, ha rettigheten Tilbakestill personlig passord.

Slik tilbakestiller du en brukers passord

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil tilbakestille passordet for, på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Tilbakestill passord på tittelinnen på siden Brukerdetaljer.

Brukerens eksisterende passord byttes ut med et nytt midlertidig passord. Det nye midlertidige passordet sendes via e-post til brukeren.

MERKNAD: Denne hendelsen registreres under Påloggingshistorikk på siden Brukerdetaljer.

Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker

Du kan se gjennom påloggingshistorikken for hver bruker i selskapet.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil vise påloggingsaktiviteten for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Påloggingshistorikk for å se gjennom brukerens påloggingsaktivitet.

Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere

Du kan vurdere detaljene for sikkerhetsrelaterte aktiviteter i området Sporing for brukerposten.

Om sporing og sporingsområder i brukerposter

Sporingsopplysninger vises i to områder med relaterte opplysninger i brukerpostene, som følger:

- **Området Sporing.** Området Sporing inneholder opplysninger om sikkerhetsrelaterte aktiviteter, for eksempel når brukerens passord opprinnelig ble angitt, og når passordet ble tilbakestilt.
- **Området sporing.** Området Sporing i brukerposten viser endringer i enkelte felt for brukerposten. En rekke felt spores som standard, men selskapsadministratorer kan angi ytterligere felt for sporing. Selskapsadministratorer kan også vise sporingsopplysninger for brukere i hovedsporingen. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sporinger for posttyper, se [Tilpasse sporing](#) (på side 107). Hvis du vil ha opplysninger om visning av sporing for enkeltstående poster, se [Vise sporinger for poster](#). Hvis du vil ha opplysninger om visning av sporingsopplysninger i hovedsporingen, se [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen](#) (på side 46).

Før du begynner. Når du skal utføre følgende prosedyre, må rollen din omfatte rettigheten Håndter brukere og tilgang.

Slik vurderer du sikkerhetsrelaterte aktiviteter for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil vise, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Sporing for å vise detaljer om de sikkerhetsrelaterte aktivitetene i brukerposten.

Om brukerdelegering

Når funksjonen for delegerte brukere er aktivert, kan brukere delegere eiertilgang til postene sine til andre brukere. I tillegg kan brukere som har de aktuelle rettighetene, utnevne representanter for andre brukere. Vanligvis er det bare selskapsadministratorer som kan utnevne representanter for andre brukere.

Funksjonen for delegerte brukere kontrolleres ved hjelp av følgende avmerkingsbokser på siden Selskapsprofil:

- Ledersynlighet er aktivert
- Vis bokutvelger

Du må merke av for begge disse valgene for at funksjonen for delegerte brukere skal fungere. I tillegg må området for relaterte opplysninger for Delegert til brukere og Delegert fra brukere være tilgjengelig på de relevante sideoppsettene for brukerens eller administratorens rolle på følgende måte:

- For at en bruker skal kunne utnevne representanter, må området for relaterte opplysninger for Delegert til brukere være tilgjengelig på sideoppsettet Brukereier for brukerens rolle.
- For at en bruker skal kunne se en liste over brukerne som brukeren er representant for, må området for relaterte opplysninger for Delegert fra brukere være tilgjengelig på sideoppsettet Brukereier for brukerens rolle.
- For at administratorer skal kunne utnevne representanter for andre brukere, må minst ett av følgende områder med relaterte opplysninger være tilgjengelig på sideoppsettet Brukeradministrasjon for administratorens rolle:
 - **Delegert til brukere.** I området Delegert til brukere for en brukerpost kan administratoren utnevne representanter for brukeren.
 - **Delegert fra brukere.** I området Delegert fra brukere for en brukerpost kan administratoren utnevne brukeren som representant for andre brukere.

Vær oppmerksom på følgende når du utnevner delegerte brukere:

- Feltet Delegert brukerrolle er ikke på noen måte relatert til brukerrollen eller datatilgang. Det er en plukklister som en selskapsadministrator kan definere for å kategorisere brukerrepresentantene. Denne plukklisten inneholder ikke standardverdier. Selskapsadministratoren kan tilpasse den etter behov på siden Feltnnstillinger for delegerte brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilpasser plukklister, se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 90).
- Delegerte brukere får primærbrukerens eiertilgang til poster som primærbrukeren eier eller har tilgang til via team eller grupper. Delegerte brukere får ikke primærbrukerens standardtilgang til poster.
- Den delegerte brukeren må ha valget Har tilgang aktivert for brukerrollen for en posttype for å kunne vise poster av denne typen ved hjelp av delegert tilgang. Den delegerte brukeren må også ha valget Kan opprette aktivert for en posttype i brukerrollen for å kunne opprette poster av denne typen.
- Delegerte brukere kan bruke valget Inkluder underelementer i utvelgeren for bok til å vise alle egne poster samt postene for primærbrukeren i lister. Alternativt kan de velge sitt eget navn hvis de bare vil vise postene som de har tilgang til via eierskap, rolle, team og så videre. Eller de kan velge navnet på primærbrukeren hvis de bare vil vise postene som primæreieren eier eller har tilgang til via et team eller en gruppe.
- Den delegerte brukerens nivå for tilgang til data (det vil si Ledersynlighet, Teamsynlighet eller Full synlighet) for emneområder for rapportering og historiske emneområder gjelder fortsatt, selv når den delegerte brukeren viser data som er delegert av en primærbruker.

Håndtere delegerte brukere (administrator)

Som selskapsadministrator kan du utnevne brukere som representanter for andre brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan brukerdelegering fungerer, se [Om brukerdelegering](#) (på side 165).

MERKNAD: Brukere kan også utnevne representanter for seg selv via siden Personlige detaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan brukere kan utnevne representanter, se [Legge til delegerte brukere](#).

Hvis du skal utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet, må rollen din inneha disse rettighetene:

- Håndter brukere og tilgang
- Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere

I tillegg må minst ett av følgende områder med relaterte opplysninger være tilgjengelig på sideoppsettet Brukeradministrasjon for rollen din:

- **Delegert til brukere.** I området Delegert til brukere for en brukerpost kan du utnevne én eller flere representanter for brukeren.
- **Delegert fra brukere.** I området Delegert fra brukere for en brukerpost kan du utnevne brukeren som representant for én eller flere brukere.

Hvis områdene for relaterte opplysninger for Delegert til brukere og Delegert fra brukere ikke er synlige på siden Brukerdetaljer der du vil utnevne en representant, kan du gjøre disse områdene tilgjengelige på følgende måte:

- På siden Brukerdetaljer klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til områdene i sideoppsettet.
- Hvis området med relaterte opplysninger som du vil legge til i sideoppsettet, ikke er tilgjengelig, kan du tilpasse sideoppsettet Brukeradministrasjon for rollen din. Hvis du vil ha flere opplysninger og hvordan du tilpasser sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

Hvis du vil utnevne én eller flere representanter for en bruker, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik utnevner du én eller flere representanter for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil legge til representanter for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Delegert til brukere på siden Brukerdetaljer, og klikk på Legg til på tittellinjen i dette området.
- 6 Klikk på oppslagsikonet på siden Rediger delegerte brukere.
- 7 Velg brukerne du vil utnevne som representanter, i vinduet Oppslag.
- 8 Hvis det er definert verdier i feltet Delegert brukerrolle, kan du eventuelt velge en delegert brukerrolle for hver enkelt bruker.

9 Lagre endringene.

MERKNAD: Feltet Roller under Delegert til brukere på siden Brukerdetaljer viser representantens rolle i Oracle CRM On Demand. Feltet Delegert brukerrolle viser den delegerte brukerrollen for representanten, hvis en rolle er definert.

Du fjerner en representant fra listen over representanter for en bruker ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik fjerner du en representant fra listen over representanter for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil oppdatere representantlisten for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull nedover til delen Delegert til brukere på siden Brukerdetaljer.
- 6 Velg Fjern for brukeren du vil fjerne fra listen over representanter, på menyen på postnivå.
- 7 Klikk på OK for å bekrefte endringen.

Du utnevner en bruker til representant for én eller flere brukere ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik utnevner du en bruker til representant for én eller flere brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil utnevne til representant for én eller flere brukere, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Delegert fra brukere på siden Brukerdetaljer, og klikk på Legg til på tittelinnen i dette området.
- 6 Klikk på oppslagsikonet på siden Rediger delegerte brukere.
- 7 Velg brukerne du vil utnevne den gjeldende brukeren som representant for, i oppslagsvinduet.
- 8 Lagre endringene.

I enkelte tilfeller, for eksempel når en bruker flytter til en annen avdeling i selskapet, kan det hende du vil trekke tilbake tillatelsen en bruker har til å fungere som representant for én eller flere brukere. Du trekker tilbake en tillatelsen en bruker har til å fungere som representant for én eller flere brukere, ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik trekker du tilbake tillatelsen en bruker har til å fungere som representant for én eller flere brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil trekke tilbake tillatelsen til å fungere som representant for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull nedover til delen Delegert fra brukere på siden Brukerdetaljer.
- 6 Velg Fjern på menyen på postnivå for hver enkelt bruker du ikke lenger vil at den gjeldende brukeren skal fungere som representant for, og klikk deretter på OK for å bekrefte endringen.

Opprette lagerperioder for brukere

Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du må opprette en lagerperiode for hver selger som bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan bare gjøre dette én gang for hver selger. Du kan opprette lagerperioder manuelt eller bruke importfunksjonen i Oracle CRM On Demand.

MERKNAD: Lagerperioder fylles vanligvis ut via importfunksjonen når Oracle CRM On Demand konfigureres for første gang for et selskap.

Når du har opprettet den innledende lagerperioden for en selger, blir en ny lagerperiode automatisk opprettet hver gang en lagerperiode lukkes for selgeren.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

Slik oppretter du en lagerperiode for en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Ny lagerperiode på siden Brukerdetaljer.

Startdatoen for lagerperioden settes som standard til dagens dato.

MERKNAD: Det vises ingen melding i Oracle CRM On Demand som bekrefter at lagerperioden har blitt opprettet for brukeren, og siden Brukerdetaljer er fortsatt åpen. Hvis du vil verifisere at lagerperioden har blitt opprettet, klikker du på fanen Lagerperiode og viser listen over nylig endrede lagerperioder.

Deaktivere brukere

Du kan ikke slette en bruker. Du må i stedet gjøre brukeren inaktiv. Du trenger ikke lisenser for inaktive brukere.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

Slik deaktiverer du en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil fjerne fra systemet, på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 6 Velg Inaktiv i feltet Status under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker.
- 7 Lagre posten.

Egenadministrasjon for partner

Selskapsadministratorer kan sette opp én eller flere brukere i en partnerorganisasjon som partneradministratorer i Oracle CRM On Demand. Partneradministratorer kan utføre et begrenset sett med brukerstyingsoppgaver, for eksempel sette opp medlemmer i organisasjonen som brukere i Oracle CRM On Demand, redigere disse brukerpostene, tilbakestille passord og endre bruker-ID-er for disse brukerne. Partneradministratorer administrerer brukerne på sidene for egenadministrasjon for partnere i Oracle CRM On Demand.

Tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere kontrolleres via rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

MERKNAD: Selskapsadministratorer gir rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen til medlemmer av partnerorganisasjoner. Denne rettigheten blir ikke gitt til brukere i selskapet som eier varemerket.

For opplysninger om hvordan du setter opp partneradministratorer, se [Prosess for å sette opp partneradministratorer \(administrator\)](#) (se "[Konfigurere partneradministratorer \(administrator\)](#)" på side 169). For opplysninger om hvordan du håndterer brukere på sidene for egenadministrasjon for partnere, se [Håndtere brukere i partnerorganisasjonen \(partnere\)](#) (på side 170).

Konfigurere partneradministratorer (administrator)

Rettigheten som styrer tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere, er Håndter brukere i partnerorganisasjonen. Med denne rettigheten kan partneradministratorer arbeide med brukerposter for medlemmer bare i sin egen partnerorganisasjon. Partneradministratorer trenger ikke og må ikke bli gitt

rettigheten Håndter brukere og tilgang fordi denne rettigheten lar partneradministratoren se og redigere brukerposter for brukere som ikke er i partnerorganisasjonen.

Av sikkerhetsårsaker bestemmer selskapsadministratorer også hvilke roller som partneradministratorer kan gi til brukere i partnerorganisasjonen. Dette gjør du ved å knytte roller til partnerorganisasjonsposten. Når en partneradministrator deretter konfigurerer en bruker, er det bare rollene som du har knyttet til partnerorganisasjonen, som kan gis til brukeren. Ved å begrense rollene som partneradministratorer kan gi til brukere, sørger du for at partneradministratorer ikke kan gi brukerne feil rettigheter eller tilgang til data det ikke er meningen at brukerne skal se.

MERKNAD: Når du knytter roller til en partnerpost, begrenses utvalget av roller som partneradministratorer kan gi til brukerne. Utvalget av roller som selskapsadministratorer i selskapet som eier varemerket kan tilordne til brukerne i partnerorganisasjonen, begrenses ikke.

Når du skal konfigurere en partneradministrator, må du gjøre følgende:

- 1 Gi partneradministratorens brukerrolle rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.
For opplysninger om hvordan du gir rettigheter til roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).
MERKNAD: Du kan opprette en ny rolle for partneradministratorer, eller du kan redigere en aktuell eksisterende rolle. Du kan også opprette forskjellige roller for partneradministratorer i de forskjellige partnerorganisasjonene.
- 2 (Valgfritt) Opprett et tilpasset oppsett for siden Partneradministrasjon for posttypen Bruker, og tilordne det til brukerrollen.
For opplysninger om hvordan du oppretter tilpassede sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93). For opplysninger om hvordan du tilordner sideoppsett til roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).
- 3 (Valgfritt) Hvis du vil opprette spesifikke roller for brukere i partnerorganisasjonen, må du konfigurere rollene.
For opplysninger om hvordan du konfigurerer roller, se [Administrasjon av roller](#) (på side 212) og [Legge til roller](#) (på side 217).
- 4 Legg til rollene som partneradministratoren kan gi til brukerne i partnerorganisasjonen, i delen med relaterte opplysninger om partnerroller for partnerorganisasjonsposten.
Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post](#).
- 5 Hvis rollen du har opprettet eller redigert for partneradministratoren, ikke allerede er tilordnet til brukeren som skal fungere som partneradministrator, tilordner du rollen til brukeren.
For flere opplysninger om hvordan du tilordner roller til brukere, se [Definere brukere](#) (på side 148).

Håndtere brukere i partnerorganisasjonen (partnere)

Før du begynner. Når du skal håndtere brukere i partnerorganisasjonen, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Du håndterer brukere i organisasjonen på sidene for egenadministrasjon for partnere i Oracle CRM On Demand. Du får tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere via den globale koblingen Administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

Gjør følgende for å håndtere brukere i partnerorganisasjonen:

- [Sette opp brukere \(partnere\)](#) (på side 171)
- [Endre en brukers bruker-ID \(partnere\)](#) (på side 173)
- [Tilbakestille en brukers passord \(partnere\)](#) (på side 174)
- [Deaktivere brukere \(partnere\)](#) (på side 174)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om felt i brukerposter i følgende emne:

- [Brukerfelt](#) (på side 150)

Sette opp brukere (partnere)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Når du setter opp en bruker, bestemmer feltene nedenfor hva brukeren kan få tilgang til, vise og gjøre. Du må bruke feltene på riktig måte.

- **Feltet Status.** Når du setter opp en bruker for første gang, kan du gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand umiddelbart ved å sette brukerens status til Aktiv og angi at de nødvendige påloggingsopplysningene skal sendes til brukeren når du lagrer brukerposten, i Oracle CRM On Demand.

Hvis du imidlertid ikke vil at brukeren skal få tilgang til Oracle CRM On Demand før senere, kan du sette opp brukerposten og sette brukerens status til Inaktiv. Når du senere vil gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand, endrer du statusen til Aktiv og bruker funksjonen for å tilbakestille passord til å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren via e-post.

- **Feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias).** Rapporteringsstrukturen bestemmer hvilke poster som lederne kan få tilgang til. Den bestemmer også hvilke data som inkluderes i beregninger for prognoser, i tillegg til i rapportene for ledere og overordnede. Siden der du setter opp brukere, kan inneholde feltet Rapporterer til eller feltet Rapporterer til (alias), men kan ikke inneholde begge disse feltene. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias), se [Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til \(alias\) i brukerposter](#) (på side 160).

TIPS: Registrer først brukere som er øverst i rapporteringshierarkiet.

- **Feltet Rolle.** Brukerens rolle bestemmer brukerens tilgang til faner, funksjoner, poster og sideoppsett.

MERKNAD: Selskapsadministratoren bestemmer hvilke roller du kan tilordne til brukere i partnerorganisasjonen.

Når du oppretter en bruker i partnerorganisasjonen, fylles feltet Partnerorganisasjon for brukerposten ut automatisk med navnet på partnerorganisasjonen, og du kan ikke endre det.

Om påloggingsopplysninger for nye brukere

Når en ny bruker skal logge seg på Oracle CRM On Demand, må brukeren ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord. Du kan angi at påloggingsopplysningene fra Oracle CRM On Demand skal sendes til brukeren når du oppretter brukerkontoen, eller du kan gjøre det senere på følgende måte:

- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene når du setter opp brukerkontoen, merker du av for Send passord via e-post når jeg klikker på Lagre for brukerposten før du lagrer brukerposten første gang.

Du må merke av i boksen før du lagrer posten for første gang, hvis du vil at opplysningene skal sendes til brukeren umiddelbart. Påloggingsopplysningene sendes til brukeren via e-post i to deler:

- Den første e-postmeldingen inneholder en midlertidig URL-adresse.
 - Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord og detaljer om brukerens påloggings-ID.
- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene til brukeren senere, må du ikke merke av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre når du oppretter brukerposten.

Når du senere vil sende påloggingsopplysningene til brukeren, kan du sende opplysningene fra Oracle CRM On Demand ved å klikke på knappen Tilbakestill passord i brukerposten. Når du klikker på knappen Tilbakestill passord, blir påloggingsopplysningene sendt til brukeren via e-post i to deler:

- Den første e-postmeldingen inneholder en midlertidig URL-adresse.
- Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord.

I dette tilfellet inneholder ikke e-postmeldingen detaljer om brukerens påloggings-ID.

Om å slette brukere

Du kan ikke slette brukere. Når en ansatt forlater selskapet, må du endre statusen for denne brukeren til Inaktiv.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du setter opp et medlem i organisasjonen din som en bruker i Oracle CRM On Demand.

Slik definerer du en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Brukerliste:
 - Klikk på Ny bruker for å legge til en ny bruker.
 - Du kan redigere brukeropplysninger ved å klikke på brukerens etternavn og deretter på knappen Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 4 Fyll ut opplysningene på siden Rediger bruker.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Brukerfelt](#) (på side 150).
- 5 Lagre posten.

TIPS: Du kan begrense brukerpostene som vises, ved å opprette filtrerte lister. Hvis du vil ha opplysninger om filtrerte lister, se [Arbeide med lister](#).

Enhver liste over brukerposter som du åpner, viser bare brukerne som oppfyller kriteriene i listefilteret, og som er medlemmer i partnerorganisasjonen. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du åpner en filtrert liste over brukere.

Slik åpner du en filtrert liste over brukere

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Velg et alternativ fra rullegardinlisten på siden Brukerliste.

Endre en brukers bruker-ID (partnere)

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du endrer bruker-ID-en for en bruker i partnerorganisasjonen.

En bruker-ID kan inneholde maksimalt 50 tegn, og kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene:

- Stjerne (*)
- Omvendt skråstrek (\)
- Nummersymbol (#)
- Spørsmålstegn (?)
- Skråstrek (/)
- Tilde (~)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Slik endrer du en brukers bruker-ID

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Rediger feltet Bruker-ID på siden Rediger bruker.
- 6 Lagre posten.

Brukeren mottar en e-post som inneholder den nye bruker-ID-en. Brukeren kan logge på Oracle CRM On Demand med den nye bruker-ID-en og det gjeldende passordet.

Tilbakestille en brukers passord (partnere)

I Oracle CRM On Demand må brukere svare på minst to sikkerhetsspørsmål. Disse spørsmålene og svarene kan brukes senere hvis en bruker glemmer passordet. Hvis brukeren ikke husker sikkerhetsspørsmålet eller blir utestengt og ønsker umiddelbar tilgang, kan du tilbakestille passordet.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen og rettigheten Håndter selskap - tilbakestill alle passord. I tillegg må rollen til brukeren du vil endre passord for, ha rettigheten Tilbakestill personlig passord.

MERKNAD: Denne prosedyren har samme virkning som å merke av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger bruker. Du må konfigurere brukerrollen og relaterte opplysninger før du sender en e-post med det midlertidige passordet.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilbakestiller passordet for en bruker i partnerorganisasjonen.

Slik tilbakestiller du en brukers passord

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil tilbakestille passordet for, på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Tilbakestill passord på tittellinjen på siden Brukerdetaljer.
Brukerens eksisterende passord byttes ut med et nytt midlertidig passord. Det nye midlertidige passordet sendes via e-post til brukeren.

MERKNAD: Denne hendelsen registreres under Påloggingshistorikk på siden Brukerdetaljer.

Deaktivere brukere (partnere)

Du kan ikke slette en bruker. Du må i stedet gjøre brukeren inaktiv. Inaktive brukere trenger ikke lisens. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en bruker i partnerorganisasjonen.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Slik deaktiverer du en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.

- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil fjerne fra systemet, på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Velg Inaktiv i feltet Status under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker.
- 6 Lagre posten.

Tilgangsprofilhåndtering

I Oracle CRM On Demand håndterer du tilgangsprofiler på siden Tilgangsprofilliste og i veiviseren for tilgangsprofil. Du får tilgang til siden for tilgangsprofil fra den globale koblingen for administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

En *tilgangsprofil* i Oracle CRM On Demand er en navngitt samling med tillatelser for primære posttyper og relaterte posttyper.

En *primær posttype* er en posttype som kan brukes som en uavhengig posttype. En *relatert posttype* er en posttype som må ha en overordnet post.

Mange primære posttyper kan også brukes som relaterte posttyper. Salgsmuligheter er for eksempel en relatert posttype. Den er basert på den primære posttypen Salgsmulighet og er relatert til overordnede firmaposter som er basert på posttypen Firma.

En *tillatelse* er muligheten til å lese, opprette, oppdatere eller slette data for poster som er forekomster av posttyper. Tillatelser kalles også tilgangsrettigheter eller tilgangsnivåer. For hver posttype, for eksempel firmaer, kontaktpersoner, serviceforespørsler og så videre, kan du definere tillatelser for selve posttypen. For enkelte posttyper kan du også definere tillatelser for relaterte posttyper.

Du kan definere mange tilgangsprofiler som består av ulike tillatelser for primære posttyper og relaterte posttyper. Hvis du vil gi disse tillatelsene til autentiserte brukere (inkludert eksterne systemer), knytter du tilgangsprofilene til roller, bøker, team og grupper.

Oracle CRM On Demand har et sett med forhåndsdefinerte tilgangsprofiler. Det følgende er noen standard tilgangsprofiler:

- Rediger
- Fullstendig
- Skrivebeskyttet
- Standard tilgangsprofil for administrator
- Eiertilgangsprofil for administrator

Tilgangsprofiler gis vanligvis navn for å skille mellom standard tilgangsprofiler og eiertilgangsprofiler. (I listen over forhåndsdefinerte tilgangsprofiler er det par med tilgangsprofiler der navnene inneholder termene *Standard* og *Eier*.) Du kan bruke disse termene til å identifisere hvilke tilgangsprofiler som skal brukes i tilgangsprofiltilknytninger for brukerroller, der en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil må tilordnes.

Tilgangsprofilene Rediger, Fullstendig og Skrivebeskyttet er generiske tilgangsprofiler som kan gis til alle roller, team eller bokmedlemmer. Du kan for eksempel tilordne tilgangsprofilen Fullstendig til eiertilgangsprofilen for rollen Administrator. Denne profilen gir en bruker som har rollen Administrator,

muligheten til å opprette relaterte poster for poster på øverste nivå, og til å hente, oppdatere eller slette poster for alle primære posttyper og de relaterte posttypene.

Du kan bruke de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene, redigere de eksisterende tilgangsprofilene og opprette egendefinerte tilgangsprofiler for å oppfylle kravene til selskapet. Når du oppretter en ny tilgangsprofil, kan du kopiere en eksisterende tilgangsprofil, gi den et nytt navn og deretter redigere kopien etter eget behov.

Hvis du vil vise, opprette eller revidere tilgangsprofiler i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang. Det anbefales at bare selskapsadministratorer får rettigheten som er nødvendig for å håndtere tilgangsprofiler, fordi tilgangsprofiler har direkte innvirkning på sikkerheten til beskyttede data.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)
- [Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker](#) (på side 178)
- [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse](#) (på side 178)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 180)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 181)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 183)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 184)
- [Arbeide med siden Tilgangsprofiliste](#) (på side 186)
- [Om tilgangsnivåer for primære posttyper](#) (på side 187)
- [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 188)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Om tilgangsprofiler i roller

Hver rolle i Oracle CRM On Demand har to typer tilknytninger til tilgangsprofiler:

- En tilknytning til standard tilgangsprofil
- En tilknytning til eiertilgangsprofil

Du kan tilordne en tilgangsprofil til flere roller, og du kan tilordne samme tilgangsprofil både som standard tilgangsprofil og eiertilgangsprofil for en rolle. Du kan for eksempel tilordne tilgangsprofilen Fullstendig (en av de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene) som standard tilgangsprofil og eiertilgangsprofil for rollen Administrator.

Du tilordner tilgangsprofiler til en rolle i trinn 3 i veiviseren for håndtering av roller. For flere opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Standard tilgangsprofil

Standard tilgangsprofil for en rolle styrer tilgangsrettighetene for en bruker til poster som ikke eies av denne brukeren, men som er synlige for brukeren fordi Kan lese alle poster er valgt for den relevante posttypen i tilgangsinnstillingene for posttypen i brukerrollen.

Hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster i brukerrollen for en posttype, har ikke brukeren tilgang til denne posttypen via rollen, og standard tilgangsprofil for brukerrollen brukes aldri for denne posttypen.

I henhold navnekonvensjonen for tilgangsprofiler, navngis tilgangsprofiler som er satt opp til å bli tilordnet som standard tilgangsprofiler, på følgende måte:

rollenavn Standard tilgangsprofil

der:

- *rollenavn* er navnet på rollen der tilgangsprofilen skal brukes.

Navnet *Standard tilgangsprofil for administrator* indikerer for eksempel at denne tilgangsprofilen kontrollerer tilgangsrettigheter for posttyper og de relaterte posttypene for rollen Administrator.

Eiertilgangsprofil

Eiertilgangsprofilen for en rolle kontrollerer tilgangsrettighetene for en bruker til poster som eies av denne brukeren eller en underordnet av brukeren.

I henhold navnekonvensjonen for tilgangsprofiler, navngis tilgangsprofiler som er satt opp til å bli tilordnet som eiertilgangsprofiler, på følgende måte:

Eiertilgangsprofil for *rollenavn*

der:

- *rollenavn* er navnet på rollen der tilgangsprofilen skal brukes.

Navnet *Eiertilgangsprofil for serviceleder* indikerer for eksempel at denne tilgangsprofilen kontrollerer tilgangsrettigheter for posttyper og de relaterte posttypene for rollen Serviceleder.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om tilgangsprofiler:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Proessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om roller:

- [Håndtering av roller](#) (se "[Administrasjon av roller](#)" på side 212)
- [Retningslinjer for oppsett av roller](#) (se "[Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#)" på side 213)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 214)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 215)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)

- [Om rettigheter i roller](#) (på side 217)
- [Legge til roller](#) (på side 217)

Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker

Tilgangsprofiler brukes til å gi tilgangsrettigheter til brukere som er medlemmer i team eller grupper (via brukerbøker), og til brukere som er knyttet til egendefinerte bøker. (Tilgangsprofiler tilordnes også til roller, slik det er beskrevet i [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176).) Ved å tilordne tilgangsprofiler til brukere for team og bøker får brukerne tilgang til poster de ikke ville fått tilgang til hvis de var begrenset til tilgangsrettighetene i tilgangsprofilene knyttet til rollen.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand tilordnes en standardbok til hver bruker og får brukerens navn. Når en post tilordnes til en bruker, tilordnes posten til brukerens standardbok. Når en post eies av et team, representerer teamet settet med standardbøker for brukerne som er medlemmer av teamet. Når en bruker blir medlem av et team, legges brukerboken for denne brukeren til i settet med brukerbøker som utgjør teamet. Brukerbøker knyttes automatisk til poster når posteieren endres, og når teammedlemskap endres.

Grupper er forhåndsdefinerte team som støttes for bestemte posttyper. Når eieren av en post er medlem av en gruppe, legges andre medlemmer i denne gruppen automatisk til i teamet for denne posten. Når gruppemedlemmer legges til i et team, angis tilgangsprofilen i teamet til Fullstendig. Eieren av posten kan deretter redigere tilknytningen av teamets tilgangsprofil for hvert gruppemedlem og tilordne en annen tilgangsprofil for teamet til denne brukeren.

Hver brukerbok i et team må få en tilgangsprofil som kontrollerer brukerens tilgangsrettigheter til postene som de kan få tilgang til via medlemskapet i teamet. Du kan gjøre en hvilken som helst tilgangsprofil tilgjengelig for å tilordnes til medlemskap i et team ved å merke av for Kan gis til teammedlemmer i tilgangsprofilen.

På samme måte må hver bruker som er knyttet til en egendefinert bok, få en tilgangsprofil som styrer brukerens tilgang til poster i denne egendefinerte boken. Du kan gjøre en hvilken som helst tilgangsprofil tilgjengelig for å tilordnes til en brukers tilknytning til en bok ved å merke av for Kan gis til bokbrukere i tilgangsprofilen.

For flere opplysninger om brukerbøker og egendefinerte bøker, se [Bokhåndtering](#) (på side 223).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Om videreføring av tilgang via teamovertagelse

Overtagelse av team er tilgjengelig som et valg for kontaktpersoner og salgsmuligheter som er forbundet med et overordnet firma. Overtagelse av team støttes ikke for andre typer teamforbindelser.

MERKNAD: Når en bruker blir medlem av et team, legges brukerboken for denne brukeren til i settet av brukerbøker som utgjør teamet.

Overtagelse av team styres av avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil. Hvis det er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil, overtas medlemskapet for firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsteam som vist nedenfor:

- Når en kontaktperson er forbundet med et overordnet firma:
 - Hvert firmateammedlem (inkludert firmaeieren) blir medlem av kontaktpersonteamet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Kontaktpersontilgang i brukerposten for firmateamet.
 - Eierne av firmaet blir gitt tilgangsprofilen Fullstendig for medlemskap av kontaktpersonteamet som standard, selv om tilgangsprofilen Fullstendig er deaktivert.
- Når en salgsmulighet er forbundet med et overordnet firma:
 - Hvert firmateammedlem (inkludert firmaeieren) blir medlem av salgsmulighetsteamet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet i brukerposten for firmateamet.
 - Eierne av firmaet blir gitt tilgangsprofilen Fullstendig for medlemskap av salgsmulighetsteamet, selv om tilgangsprofilen Fullstendig er deaktivert.
- Når et nytt medlem legges til i et firmateam:
 - Det nye medlemmet blir også medlem av kontaktpersonteamet for hver kontaktperson som er forbundet med firmaet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Kontaktpersontilgang i brukerposten for firmateamet.
 - Det nye medlemmet blir også medlem av salgsmulighetsteamet for hver salgsmulighet som er forbundet med firmaet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet i brukerposten for firmateamet.
- Når en firmaeier endres:
 - Den nye eieren blir medlem av salgsmulighets- og kontaktpersonteamene for alle relaterte salgsmulighets- og kontaktpersonposter.
 - Den forrige firmaeieren blir værende i salgsmulighets- og kontaktpersonteamene der firmaeieren allerede var lagt til.
- Når en bruker fjernes fra et firmateam, blir brukeren fortsatt værende medlem av salgsmulighets- og kontaktpersonteamene der brukeren ble lagt til via overtagelse av team.

Overtagelse av team kan gi for mye tilgang til firmateammedlemmene som blir medlemmer av kontaktperson- og salgsmulighetsteam i relaterte kontaktpersoner og salgsmuligheter. Hvis dette er tilfellet, kan du fjerne merket for Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil for å deaktivere overtagelse av team.

Hvis det ikke er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil, virker medlemskap for firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsteam som vist nedenfor.

- Feltene for tilgang til kontaktpersoner og salgsmuligheter i brukerposter for firmateam vises ikke.
- Brukere som legges til som nye medlemmer av firmateam, legges ikke til i kontaktperson- og salgsmulighetsteam for kontaktpersonene og salgsmulighetene som legges til i firmaet.
- Hvis det tidligere ble merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team i selskapsprofilen, blir brukere som blir medlemmer av team via funksjonen for overtagelse av team, fortsatt værende medlemmer av disse teamene.

MERKNAD: Oracle CRM On Demand skiller ikke mellom brukere som legges til i et team via funksjonen for overtagelse av team, og brukere som legges til manuelt i et team (det vil si at brukerbøker som legges til i et

team via funksjonen for overtagelse av team, behandles på samme måte som brukerbøker som legges til manuelt i et team).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes

Når en bruker prøver å vise en liste over poster av en primær posttype ved å klikke på en fane, utføre et søk eller bruke en Web-tjeneste, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå tilgangsrettighetene for brukeren til poster av denne posttypen:

- Tillatelsene som blir gitt til en bruker i Oracle CRM On Demand, bestemmes av rettighetene i brukerrollen.
- Tillatelsene som blir gitt til en bruker i Oracle CRM On Demand, bestemmes av posttypeinnstillingene i brukerrollen (Har tilgang, Kan opprette og Kan lese alle poster).

Hvis brukerens rettigheter tillater at brukeren kan arbeide med poster av en gitt posttype, og hvis Kan lese alle poster er valgt for posttypen i brukerrollen, kan brukeren se alle poster av denne posttypen.

Hvis brukerens rettigheter tillater at brukeren kan arbeide med poster av en gitt posttype, men Kan lese alle poster ikke er valgt for posttypen i brukerrollen, kan brukeren se alle poster av denne posttypen som brukeren eier, i tillegg til alle poster av denne posttypen som brukeren har rett til å se, via en hvilken som helst av følgende komponenter for tilgangskontroll:

- Rapporteringshierarkiet
- Medlemskap i egendefinerte bøker
- Brukerdelegering
- Teammedlemskap

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes

Når en bruker prøver å oppdatere, slette eller drille ned for å se flere detaljer for en primær post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten:

- Tilgangsnivåene som er gitt via tilgangsprofilen i brukerens rolle, fastslås i Oracle CRM On Demand:
 - Hvis brukeren eier posten, brukes brukerens eiertilgangsprofil.
 - Hvis brukeren ikke eier posten, men kan lese alle poster er valgt for posttypen i brukerens rolle, brukes brukerens standard tilgangsprofil.
- Tilgangsnivåene som er gitt via hver av følgende komponenter for tilgangskontroll, fastslås i Oracle CRM On Demand:
 - Rapporteringshierarkiet
 - Medlemskap i egendefinerte bøker
 - Brukerdelegering
 - Teammedlemskap

Du finner flere opplysninger om hvordan tilgangsnivåene som er gitt via rapporteringshierarki, medlemskap i egendefinerte bøker, brukerdelegering og teammedlemskap blir fastslått i Oracle CRM On Demand, i resten av dette emnet. I Oracle CRM On Demand brukes alltid det minst restriktive tilgangsnivået fra hver av disse komponentene for tilgangskontroll, så du må huske på dette når du oppretter tilgangsprofiler og tilordner dem til brukere, bøker og team.

Kombinasjonen av tilgangstillatelsene for posten bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten. Hvis brukeren minst har skrivebeskyttet tilgang til posten, vises postdetaljene. Ellers vises en feilmelding for brukeren.

Tilgangsrettigheter fra rapporteringshierarkiet

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via en brukers plassering i rapporteringshierarkiet, vurderes følgende momenter for hver underordnet av brukeren i Oracle CRM On Demand:

- Hvis den underordnede eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis den underordnede er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilen som er tilordnet til den underordnede som et teammedlem.

MERKNAD: Hvis den underordnede ikke eier posten eller er medlem av teamet for posten, bidrar ikke den underordnede til beregningen av tilgangen.

Deretter vurderes alle tilgangsrettighetene der underordnede bidrar til beregningen av tilgang, og det minst restriktive tilgangsnivået som kan bli gitt til brukeren, beregnes i Oracle CRM On Demand.

Tilgangsrettigheter fra medlemskap i egendefinerte bøker

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via en brukers medlemskap i egendefinerte bøker, vurderes følgende i Oracle CRM On Demand:

- Hvis posten er knyttet til en bok i Oracle CRM On Demand, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra tilgangsprofilen som er knyttet til brukeren som er medlem av boken.
- Hvis posten er knyttet til en underordnet bok i et bokhierarki med flere nivåer, for eksempel øvre overordnet, overordnet og underordnet, utledes tilgangsnivået på følgende måte:
 - Hvis brukeren er medlem av alle tre bøkene, utledes tilgangsnivået fra tilgangsprofilene til brukeren fra hver av de øvre overordnede, overordnede og underordnede bøkene.
 - Hvis brukeren bare er medlem av den øvre overordnede boken, utledes tilgangsnivået fra tilgangsprofilen til brukeren fra den øvre overordnede boken.

Hvis ett eller flere av tilgangsnivåene for posten er Overta primær, brukes i alle tilfeller det arvede tilgangsnivået fra den primære posten. Hvis flere enn ett tilgangsnivå for posten er Overta primær, brukes en kobling av de overtatte tilgangsnivåene for de primære posttypene fra hver tilgangsprofil. Deretter vurderes alle tilgangsnivåer der bokmedlemskap bidrar til beregningen av tilgang, og det minst restriktive tilgangsnivået som kan bli gitt til brukeren, fastslås i Oracle CRM On Demand.

Tilgangsrettigheter fra brukerdelegering

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via brukerdelegering, vurderes følgende for hver delegeringsbruker i Oracle CRM On Demand (det vil si hver bruker som den gjeldende brukeren er en representant for):

- Hvis delegeringsbrukeren eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til delegeringsbrukeren.
- Hvis delegeringsbrukeren er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilen som er tilordnet til delegeringsbrukeren i teamet.
- Hvis den underordnede av delegeringsbrukeren eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den underordnede.
- Hvis den underordnede av delegeringsbrukeren er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilen som er tilordnet til den underordnede i teamet.

Deretter vurderes alle tilgangsnivåer der brukerdelegering bidrar til beregningen av tilgang, og det minst restriktive tilgangsnivået som kan bli gitt til brukeren, fastslås i Oracle CRM On Demand.

Tilgangsrettigheter fra teammedlemskap

Hvis brukeren er teammedlem i en post (men ikke eieren av posten), hentes tilgangsnivået for den primære posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilen i brukerens teammedlemskap.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes

Når en bruker viser detaljsiden for en post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å bestemme hvilke relaterte poster brukeren kan se:

- Oracle CRM On Demand verifiserer at brukerens rolle har de nødvendige rettighetene til å vise posttypen. Hvis brukerens rolle ikke har de nødvendige rettighetene til å vise posttypen, vises ikke postene for denne relaterte posttypen.
- Hvis den relaterte posttypen er basert på en primær posttype, verifiserer Oracle CRM On Demand at det er merket av for Har tilgang for den relaterte posttypen. Hvis det ikke er merket av for Har tilgang for den relaterte posttypen, vises ikke postene for denne relaterte posttypen.
- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukeren, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukerens underordnede på et hvilket som helst nivå i rapporteringshierarkiet, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten ikke er en relatert bruker, skjer følgende:

- Hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.
- Hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, brukes ikke den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.

I slike tilfeller får den gjeldende brukeren tilgang til detaljsiden for den overordnede posten på én eller flere av følgende måter:

- Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den overordnede posten, eller den overordnede posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
- Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den overordnede posten.

Derfor hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilene for den overordnede posten via hver av de aktuelle komponentene for tilgangskontroll.

- Deretter evalueres alle de relaterte tilgangsnivåene i Oracle CRM On Demand for å finne ut om tilgangsnivået Overta primær finnes i settet med tilgangsnivåer, og det fastslås hvilke poster som skal vises, som angitt nedenfor.
- Hvis tilgangsnivået Overta primær ikke blir funnet:
 - Hvis det minst restriktive tilgangsnivået er Ingen tilgang, vises ikke de relaterte postene.
 - Hvis det minst restriktive tilgangsnivået er noe annet enn Ingen tilgang, vises alle relaterte poster, inkludert poster som den gjeldende brukeren ikke er autorisert til å se.

- Hvis tilgangsnivået Overta primær blir funnet, og hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i rollen til den gjeldende brukeren, vises alle relaterte poster.
- Hvis tilgangsnivået Overta primær blir funnet, og hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i rollen til den gjeldende brukeren, blir alle poster der en hvilken som helst av betingelsene nedenfor er oppfylt, tatt med i settet med relaterte poster som vises.
 - Den gjeldende brukeren eier den relaterte posten.
 - Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den relaterte posten.
 - Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til posten.
 - Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den relaterte posten, eller den relaterte posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
 - Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den relaterte posten.

MERKNAD: De relaterte posttypene Aktiviteter, Åpne aktiviteter og Lukkede aktiviteter er unntak fra reglene som er angitt ovenfor. Hvis tilgangsnivået Overta primær blir funnet for en aktivitetsrelatert posttype, og hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for aktivitetsposttypen i rollen til den gjeldende brukeren, blir bare aktivitetene som brukeren eier, aktiviteter som brukeren har delegert til en annen bruker, og aktiviteter som eies av en gruppe, tatt med i settet med relaterte aktiviteter som vises. Aktiviteter som den gjeldende brukeren har tilgang til bare via bøker, aktiviteter som den gjeldende brukeren har tilgang til bare fordi brukeren er representant for en annen bruker, og aktiviteter som den gjeldende brukeren bare har tilgang til via rapporteringshierarkiet, er ikke inkludert i settet med relaterte aktiviteter.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Proessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes

Når en bruker prøver å oppdatere, slette eller drille ned for å se flere detaljer for en relatert post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten:

- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukeren, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukerens underordnede på et hvilket som helst nivå i rapporteringshierarkiet, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten ikke er en relatert bruker, skjer følgende:

- Hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.
- Hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, brukes ikke den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.

I slike tilfeller får den gjeldende brukeren tilgang til detaljsiden for den overordnede posten på én eller flere av følgende måter:

- Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den overordnede posten, eller den overordnede posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
- Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den overordnede posten.

Når tilgang til den relaterte posten blir gitt via den overordnede posten, hentes de aktuelle tilgangsnivået for den relaterte posttypen i Oracle CRM On Demand fra tilgangsprofilene for hver av de aktuelle komponentene for tilgangskontroll.

- For den relaterte posten hentes også tilgangsnivåene i Oracle CRM On Demand fra gjeldende brukers forbindelse med den relaterte posten der en hvilken som helst av følgende betingelser er oppfylt:
 - Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den relaterte posten. Hvis den gjeldende brukeren eier den relaterte posten, er brukeren også i teamet, og derfor brukes eiertilgangsprofilen.
 - Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den relaterte posten.
 - Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den relaterte posten, eller den relaterte posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
 - Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den relaterte posten.
- Deretter evalueres alle de relaterte tilgangsnivåene i Oracle CRM On Demand for å finne ut om tilgangsnivået Overta primær finnes i settet med tilgangsnivåer:
 - Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av det) blir funnet i settet med aktuelle tilgangsnivåer, overtar den relaterte posttypen rolleinnstillingene for sin egen primære posttype i tillegg til tilgangsinntillingene. Innstillingen for tilgangsnivået Overta primær bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre med postene. Hvis to eller flere tilgangsnivåer for Overta primær blir funnet i Oracle CRM On Demand, blir kombinasjonen av tilgangsnivåene bestemt. For flere opplysninger om tilgangsnivået Overta primær og kombinasjonene av det, se [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 188).
 - Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av det) ikke blir funnet i settet med aktuelle tilgangsnivåer, bestemmer Oracle CRM On Demand skjæringspunktet for tilgangsnivåene for den primære posttypen og den relaterte posttypen hvis den relaterte posttypen har en tilsvarende primær posttype.

Hvis tilgangsnivået for den relaterte posttypen Salgsmuligheter for eksempel er Skrivebeskyttet, og tilgangsnivået for den tilsvarende primære posttypen Salgsmulighet er Lese/redigere, er skjæringspunktet for tilgangsnivåene Skrivebeskyttet.

Kombinasjonen av alle de resulterende tilgangsnivåene for den relaterte posttypen bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre for poster av denne typen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Arbeide med siden Tilgangsprofilliste

Du kan utføre handlingene som vises i tabellen nedenfor, på siden Tilgangsprofilliste.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Slik legger du til en ny tilgangsprofil	<p>Klikk på Ny på tittellinjen på siden Tilgangsprofilliste. Veiviseren for tilgangsprofil åpnes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler (på side 208).</p>
Legge til en ny tilgangsprofil ved å kopiere en eksisterende tilgangsprofil	<p>Velg Kopier på menyen på postnivå ved siden av navnet på tilgangsprofilen. Veiviseren for tilgangsprofil åpnes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler (på side 208).</p>
Deaktivere en tilgangsprofil	<p>Merk av for Deaktivert for tilgangsprofilen.</p> <p>Når du deaktiverer tilgangsprofilen, kan den ikke brukes i nye tilknytninger med roller, team eller bøker. Den deaktiverte tilgangsprofilen fortsetter imidlertid å fungere som tilgangsprofilen der den tidligere har blitt knyttet til en rolle, et team eller en bok, til du tilordner en annen tilgangsprofil til rollen, teamet eller boken.</p>
Velge et språk å vise listen over tilgangsprofiler på	<p>Velg språket du vil vise listen over tilgangsprofiler på, i feltet Oversettingsspråk på tittellinjen på siden Tilgangsprofilliste. Du kan vise listen på et hvilket som helst av språkene som selskapet har støtte for i Oracle CRM On Demand.</p> <p>MERKNAD: Hvis en eksisterende tilgangsprofil ikke har et oversatt tilgangsprofilnavn, oversettes ikke navnet på tilgangsprofilen, og navnet vises i hakeparenteser.</p>

Du kan bruke Alfasøk til å filtrere listen over tilgangsprofiler. Hvis du vil ha flere opplysninger om Alfasøk, se Filtrere lister.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Om tilgangsnivåer for primære posttyper

Du gir eller tilbakekaller tilgangsrettigheter til relaterte posttyper ved å sette opp tilgangsnivåer i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208).

Tilgangsnivåer er det laveste tillatelsesnivået som kan bli gitt til en posttype. For hver primære posttype angir du tilgangsrettighetene for enhver bruker som arver denne tilgangsprofilen, via en eller flere av komponentene for tilgangskontroll (roller, rapporteringshierarki, team og bøker). Når en bruker for eksempel driller ned til en salgsmulighet i en salgsmulighetsliste, kontrolleres tilgangsrettighetene som tillater brukeren å se salgsmulighetsdetaljene og utføre handlinger, av tilgangsnivået for den primære posttypen Salgsmulighet i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil.

Beskrivelsen i denne delen av tilgangsnivåene for primære posttyper gjelder for funksjonaliteten til tilgangsnivåene når de virker hver for seg. Postene som en bruker kan vise, og operasjonene en bruker kan utføre i poster, kontrolleres av en kombinasjon av ett eller flere tilgangsnivåer som brukes på postene, via en eller flere tilgangsprofiler.

Posttyper som kontrolleres via spesialrettigheter, vises i alle tilgangsprofiler der tilgangsnivået er angitt som standard. For primære posttyper er standardinnstillingen Skrivebeskyttet. Du må endre standardinnstillingen for å gi brukerne tilgangsnivået de trenger for de forskjellige posttypene.

Tilgangsnivået for hver primære posttypen kan angis til ett av følgende:

- **Skrivebeskyttet.** Med tilgangsnivået Skrivebeskyttet kan ikke brukeren redigere eller slette den primære posten.
- **Lese/redigere.** Med tilgangsnivået Lese/redigere kan brukeren vise og redigere primære poster.
- **Lese/redigere/slette.** Med tilgangsnivået Lese/redigere/slette kan brukeren vise, redigere og slette primære poster.

MERKNAD: Tillatelse til å opprette poster av en primær posttype kontrolleres ikke av innstillingene i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil. {1}MERKNAD:{2} Tillatelse til å opprette poster av en primær posttype kontrolleres av innstillingene i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller. Hvis du vil ha flere opplysninger om roller, se [Håndtering av roller](#) (se "[Administrasjon av roller](#)" på side 212).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper

Du gir eller tilbakekaller tilgangsrettigheter til relaterte posttyper i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se [Proessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208).

Relaterte posttyper som kontrolleres via spesialrettigheter, vises i alle tilgangsprofiler der tilgangsnivået er angitt til Ingen tilgang som standard. Du må endre standardinnstillingen for å gi brukerne tilgangsnivået de trenger for de forskjellige posttypene.

Posttypen Egendefinert objekt 04 er for eksempel en relatert posttype til den overordnede posttypen Salgsmulighet. I tilgangsprofilen Fullstendig er tilgangsnivået for den relaterte posttypen Egendefinert objekt 04 angitt til Ingen tilgang som standard. Dette gjør at en bruker som er i et salgsmulighetsteam med tilgangsprofilen Fullstendig, ikke kan se de relaterte posttypene basert på den relaterte posttypen Egendefinert objekt 04. Hvis du vil at brukeren skal kunne se postene av typen Egendefinert objekt 04 i salgsmulighetsposter, må du endre standard tilgangsnivå.

Dette emnet beskriver følgende:

- Postforbindelser
- Tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper

Postforbindelser

Forbindelsen mellom en overordnet posttype og den relaterte posttypen (den underordnede posten) bestemmer hvilke tilgangsnivåvalg som er tilgjengelige for å knyttes til den relaterte posttypen.

Forbindelsestypene og de tilgjengelige tilgangsnivåvalgene vises nedenfor:

- **Én til mange-forbindelse.** I en en-til-mange-forbindelse er de underordnede postene basert på en primær posttype, og én overordnet post kan ha mange underordnede poster. På siden Firmarelaterte opplysninger er for eksempel Salgsmuligheter en relatert posttype som har en tilsvarende primær posttype kalt Salgsmulighet. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en en-til-mange-forbindelse:
 - Vise
 - Skrivebeskyttet
 - Ingen tilgang
 - Overta primær

MERKNAD: Tilgangsnivået Overta primær er bare tilgjengelig for enkelte en-til-mange-forbindelser.
- **Én til underordnet-forbindelse.** En en-til-underordnet-forbindelse ligner på en en-til-mange-forbindelse ved at en overordnet post kan ha mange underordnede poster. I en en-til-underordnet-forbindelse er imidlertid de underordnede postene basert på en posttype som ikke har en tilsvarende primær posttype. Vedlegg, Notater og Team er noen eksempler på relaterte posttyper som ikke har en tilsvarende primær posttype.

MERKNAD: Et unntak til denne regelen er forbindelsen mellom de underordnede kontaktpersonpostene for en salgsmulighet. Selv om posttypen Kontaktperson har en tilsvarende primær posttype, er forbindelsen mellom salgsmuligheten og kontaktpersonene en en-til-underordnet-forbindelse. Brukere kan legge til eksisterende kontaktpersoner for en salgsmulighet eller fjerne

kontaktpersoner fra en salgsmulighet. Brukere kan ikke opprette nye kontaktpersoner fra en salgsmulighet.

Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en en-til-underordnet-forbindelse:

- Lese/opprette
- Lese/opprette/redigere
- Lese/redigere
- Lese/redigere/slette
- Skrivebeskyttet
- Ingen tilgang
- Fullstendig
- **Én til skrivebeskyttet-forbindelse.** En en-til-skrivebeskyttet-forbindelse ligner på en en-til-underordnet-forbindelse. Som navnet på forbindelsen imidlertid antyder, kan ikke brukere redigere eller opprette de underordnede postene i en én til skrivebeskyttet-forbindelse. Sporing er et eksempel på en relatert posttype som ikke har en tilsvarende primær posttype. Posttypen Sporing opprettes i Oracle CRM On Demand. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en én til skrivebeskyttet-forbindelse:
 - Skrivebeskyttet
 - Ingen tilgang
- **Mange til mange-forbindelse.** En mange-til-mange-forbindelse er en forbindelse mellom to primære posttyper, der postene av hver type kan være overordnet eller underordnet den andre, avhengig av hvordan du ser på forbindelsen. Et firma kan for eksempel ha mange kontaktpersoner. På samme måte kan en kontaktperson ha mange firmaer. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en mange-til-mange-forbindelse:
 - Lese/opprette
 - Skrivebeskyttet
 - Vise
 - Ingen tilgang
 - Overta primær
 - Legge til / overta primær
 - Legge til / fjerne / overta primær

MERKNAD: Tilgangsnivåene Legge til / overta primær og Legge til / fjerne / overta primær er bare tilgjengelige for valgte mange-til-mange-forbindelser.

Tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper

Hele settet med tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper vises nedenfor:

- **Ingen tilgang.** Valget Ingen tilgang er tilgjengelig for alle relaterte posttyper. Det hindrer brukeren fra å vise poster i en relatert liste.

- **Skrivebeskyttet.** Tilgangsnivået Skrivebeskyttet hindrer brukeren fra å redigere de relaterte postene som er innebygd i den overordnede posten.
- **Lese/opprette.** Tilgangsnivået Lese/opprette er tilgjengelig for relaterte posttyper som er en-til-underordnet-poster eller en del av mange-til-mange-forbindelser. For en-til-underordnet-poster gjør tilgangsnivået Lese/opprette at brukeren kan opprette en ny post eller drille ned til eksisterende poster for å vise detaljene, men brukeren kan ikke redigere eller slette poster. For mange-til-mange-forbindelser gjør tilgangsnivået Lese/opprette at brukeren kan knytte til en eksisterende post som en underordnet i en overordnet post, men brukeren kan ikke fjerne en eksisterende tilknytning.
- **Lese/opprette/redigere.** Tilgangsnivået Lese/opprette/redigere er tilgjengelig for relaterte posttyper som er en-til-underordnet-poster. Det gjør at brukeren kan opprette en ny post eller drille ned til eksisterende poster for å vise detaljene og redigere posten om nødvendig. Brukeren kan ikke slette underordnede poster med tilgangsnivået Lese/opprette/redigere.
- **Lese/redigere.** Tilgangsnivået Lese/redigere er tilgjengelig for alle forbindelser bortsett fra relaterte poster som er skrivebeskyttede i en-til-skrivebeskyttet-forbindelser. Brukeren kan vise og redigere relaterte poster med tilgangsnivået Lese/redigere.
- **Lese/redigere/slette.** Tilgangsnivået Lese/redigere/slette er tilgjengelig for relaterte posttyper som er underordnede poster i en-til-underordnet-forbindelser. Brukeren kan drille ned til eksisterende poster for å vise postdetaljene, redigere posten eller slette posten med tilgangsnivået Lese/redigere/slette. Brukeren kan ikke opprette nye underordnede poster med tilgangsnivået Lese/redigere/slette.
- **Fullstendig.** Tilgangsnivået Fullstendig er tilgjengelig for relaterte posttyper som ikke har en tilsvarende primær posttype. For slike posttyper kan brukeren opprette, vise, redigere og slette poster med tilgangsnivået Fullstendig.
- **Vise.** Tilgangsnivået Vise er bare tilgjengelig for relaterte posttyper i en-til-mange-forbindelser og mange-til-mange-forbindelser. Med tilgangsnivået Vise er virkemåten for relaterte poster som følger:
 - Alle de underordnede postene som er relatert til en overordnet post, vises i listen over relaterte poster, uansett om brukeren er autorisert til å se de underordnede postene selv.
 - Hver relatert post overtar tilgangsnivået fra sin egen primære posttype, og ikke tilgangsnivået for den overordnede posttypen i forbindelsen.Hvis tilgangsnivået for eksempel er satt til Vise for den relaterte posttypen Salgsmulighet i den overordnede posttypen Firma, vil virkemåten for de relaterte salgsmulighetspostene være som følger:
 - Alle salgsmuligheter som er relatert til en overordnet firmapost, vises i listen over relaterte poster, uansett om brukeren er autorisert til å se salgsmulighetspostene.
 - Hver salgsmulighetspost overtar tilgangsnivået fra den primære posttypen Salgsmulighet, og ikke fra den overordnede posttypen Firma. Når en bruker prøver å drille ned på en relatert salgsmulighetspost for å se flere detaljer om posten, lykkes dette hvis salgsmulighetsposten fortsatt finnes, og bare hvis brukeren er autorisert til å vise detaljene for denne salgsmulighetsposten. Hvis brukeren ikke er autorisert til å vise detaljene for denne salgsmulighetsposten, vil brukeren få en feilmelding.
- **Overta primær.** Tilgangsnivået Overta primær er bare tilgjengelig for enkelte relaterte en-til-mange-posttyper og mange-til-mange-posttyper. Med tilgangsnivået Overta primær er virkemåten for relaterte poster som følger:
 - Bare de relaterte underordnede postene som brukeren er autorisert til å vise, vises i listen over relaterte poster.
 - Hver relatert post overtar tilgangsnivået fra sin egen primære posttype, og ikke tilgangsnivået for den overordnede posttypen i forbindelsen.

Hvis tilgangsnivået for eksempel er satt til Overta primær for den relaterte posttypen Salgsmulighet i den overordnede posttypen Firma, vil virkemåten for de relaterte salgsmulighetspostene være som følger:

- Bare de relaterte salgsmulighetspostene som brukeren er autorisert til å vise, vises i listen over relaterte poster.
- Hver salgsmulighetspost overtar tilgangsnivået fra den primære posttypen Salgsmulighet, og ikke fra den overordnede posttypen Firma. Når en bruker prøver å drille ned på en relatert salgsmulighetspost for å se flere detaljer om posten, lykkes dette alltid hvis salgsmulighetsposten fortsatt finnes, fordi brukeren er autorisert til å vise detaljene for alle salgsmulighetspostene i listen over relaterte poster.

For mange-til-mange-forbindelser betyr valg av tilgangsnivået Overta primær at brukeren ikke kan legge til eller fjerne en forbindelse mellom to eksisterende poster. Tilgangsnivået Overta primær er imidlertid også tilgjengelig sammen med tilgangsrettigheten Legge til eller sammen med tilgangsrettighetene Legge til og Fjerne.

MERKNAD: Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av dette) blir funnet i noen av profilene som brukes for en relatert posttype, har innstillingen Overta primær prioritet. Hvis for eksempel både tilgangsnivåene Overta primær og Vis blir funnet, overstyrer Overta primær tilgangsnivået Vis. Hvis tilgangsnivåene Overta primær, Skrivebeskyttet og Vis blir funnet, overstyrer Overta primær tilgangsnivåene Vis og Skrivebeskyttet.

- **Legge til / overta primær** Tilgangsnivået Legge til / overta primær er tilgjengelig for relaterte poster som deler en mange-til-mange-forbindelse med den overordnede. Elementet Overta primær i tilgangsnivået Legge til / overta primær virker på samme måte som tilgangsnivået Overta primær. Med tilgangsnivået Legge til / overta primær kan imidlertid en bruker også knytte en eksisterende relatert post til den overordnede posten. Hvis en relatert post legges til, overtar posten tilgangsnivået for den primære posten. Brukeren kan ikke fjerne en eksisterende relatert post med tilgangsnivået Legge til / overta primær.
- **Legge til / fjerne / overta primær.** Tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær er tilgjengelig for relaterte poster som deler en mange-til-mange-forbindelse med den overordnede. Elementet Overta primær i tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær virker på samme måte som tilgangsnivået Overta primær. Med tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær kan imidlertid en bruker også knytte en eksisterende relatert post til den overordnede posten eller fjerne (frakoble) koblingen mellom postene. Når en bruker fjerner eller frakobler en relatert post, slettes ikke posten, og den blir værende i databasen. Hvis en relatert post legges til, overtar posten tilgangsnivået for den primære posten.

Tabellen nedenfor viser forbindelsene der tilgangsnivået Overta primær er tilgjengelig. Forbindelsene i denne tabellen er en-til-mange-forbindelser.

MERKNAD: Hvis tilgangsnivået er Vis for noen av forbindelsene i tabellen nedenfor, anbefales det at du endrer tilgangsnivået fra Vis til Overta primær.

Overordnet posttype	Relatert posttype
Firma	Forretningsplaner
Firma	Samtaler
Firma	Fullførte aktiviteter
Firma	Egendefinert objekt 04 og høyere

Overordnet posttype	Relatert posttype
Firma	Finanskonto: Filial
Firma	Finanskonto: Utestengt institusjon
Firma	Finanskonti
Firma	Mål
Firma	Åpne aktiviteter
Firma	Salgsmuligheter
Firma	Planfirmaer
Akkreditering	Forespørsler om akkreditering
Akkreditering	Alle egendefinerte objekter
Aktivitet	Deltakersamtale
Aktivitet	Egendefinert objekt 04 og høyere
Aktivitet	Svar på melding
Søknad	Aktiviteter
Meglerprofil	Alle egendefinerte objekter
Forretningsplan	Forespørsler om akkreditering
Forretningsplan	Aktiviteter
Forretningsplan	Forretningsplaner
Forretningsplan	Forespørsler om sertifisering
Forretningsplan	Alle egendefinerte objekter
Forretningsplan	Mål
Forretningsplan	Planfirmaer
Forretningsplan	Kontaktpersoner for plan
Forretningsplan	Salgsmuligheter for plan
Kampanje	Fullførte aktiviteter
Kampanje	Egendefinert objekt 04 og høyere
Kampanje	Finanskonti
Kampanje	Åpne aktiviteter

Overordnet posttype	Relatert posttype
Sertifisering	Forespørsler om sertifisering
Sertifisering	Alle egendefinerte objekter
Krav	Aktiviteter
Kontaktperson	Forespørsler om sertifisering
Kontaktperson	Kurspåmeldinger
Kontaktperson	Egendefinert objekt 04 og høyere
Kontaktperson	Eksamensregistreringer
Kontaktperson	Finanskonto: Kontoinnehaver
Kontaktperson	Finanskonti
Kontaktperson	Mål
Kontaktperson	Kontaktpersoner for plan
Kurs	Kurspåmeldinger
Kurs	Alle egendefinerte objekter
Egendefinert objekt 01	Egendefinert objekt 04 og høyere
Egendefinert objekt 01	Finanskonti
Egendefinert objekt 02	Egendefinert objekt 04 og høyere
Egendefinert objekt 02	Finanskonti
Egendefinert objekt 03	Egendefinert objekt 04 og høyere
Egendefinert objekt 03	Finanskonti
Egendefinert objekt 04 og høyere	Aktiviteter
Egendefinert objekt 04 og høyere	Alle egendefinerte objekter
Egendefinert objekt 04 og høyere	Finanskonti
Egendefinert objekt 04 og høyere	Salgsmuligheter
Avtaleregistrering	Aktiviteter

Overordnet posttype	Relatert posttype
Avtaleregistrering	Alle egendefinerte objekter
Forhandler	Fullførte aktiviteter
Forhandler	Egendefinert objekt 04 og høyere
Forhandler	Åpne aktiviteter
Forhandler	Salgsmuligheter
Eksamen	Alle egendefinerte objekter
Eksamen	Eksamensregistreringer
Finanskonto	Aktiviteter
Finanskonto	Alle egendefinerte objekter
Finanskonto	Finanskonti
Finanskonto	Salgsmuligheter
Økonomiplan	Aktiviteter
Økonomiplan	Salgsmuligheter
Midler	Aktiviteter
Midler	Egendefinert objekt 04 og høyere
Midler	Mål
Forespørsel om midler	Fullførte aktiviteter
Forespørsel om midler	Egendefinert objekt 04 og høyere
Forespørsel om midler	Åpne aktiviteter
Husholdning	Egendefinert objekt 04 og høyere
Husholdning	Finanskonti
Lagerperiode	Alle egendefinerte objekter
Kundeemne	Fullførte aktiviteter
Kundeemne	Egendefinert objekt 04 og høyere
Kundeemne	Åpne aktiviteter
MDF-forespørsel	Aktiviteter

Overordnet posttype	Relatert posttype
MDF-forespørsel	Alle egendefinerte objekter
MedEd-hendelse	Forretningsplaner
MedEd-hendelse	Fullførte aktiviteter
MedEd-hendelse	Egendefinert objekt 04 og høyere
MedEd-hendelse	Mål
MedEd-hendelse	Åpne aktiviteter
Meldingsplan	Forretningsplaner
Meldingsplan	Svar på melding
Meldingsplan	Meldingsplanelementer
Meldingsplanelement	Svar på melding
Meldingsplanelement	Forbindelser for meldingsplanelement
Mål	Forespørsler om akkreditering
Mål	Aktiviteter
Mål	Forespørsler om sertifisering
Mål	Kurspåmeldinger
Mål	Alle egendefinerte objekter
Mål	Eksamensregistreringer
Mål	Mål
Mål	Salgsmuligheter
Salgsmulighet	Fullførte aktiviteter
Salgsmulighet	Egendefinert objekt 04 og høyere
Salgsmulighet	Åpne aktiviteter
Salgsmulighet	Salgsmuligheter for plan
Salgsmulighet	Undersalgsmuligheter
Ordre	Alle egendefinerte objekter
Ordreartikkel	Alle egendefinerte objekter
Partner	Forespørsler om akkreditering

Overordnet posttype	Relatert posttype
Partner	Forretningsplaner
Partner	Fullførte aktiviteter
Partner	Kurspåmeldinger
Partner	Egendefinert objekt 04 og høyere
Partner	Eksamensregistreringer
Partner	Åpne aktiviteter
Partnerprogram	Egendefinert objekt 04 og høyere
Partnerprogram	Salgsmuligheter
Periode	Forretningsplaner
Periode	Mål
Polise	Aktiviteter
Polise	Alle egendefinerte objekter
Polise	Salgsmuligheter
Portefølje	Fullførte aktiviteter
Portefølje	Egendefinert objekt 04 og høyere
Portefølje	Finanskonti
Portefølje	Åpne aktiviteter
Prøveparti	Alle egendefinerte objekter
Prøvetransaksjon	Alle egendefinerte objekter
Prøvetransaksjon	Transaksjonsartikler
Serviceforespørsel	Fullførte aktiviteter
Serviceforespørsel	Egendefinert objekt 04 og høyere
Serviceforespørsel	Åpne aktiviteter
Løsning	Egendefinert objekt 04 og høyere
Løsning	Forbindelser for meldingsplanelement
Løsning	Meldingsplanelementer

Overordnet posttype	Relatert posttype
Forespørsel om spesialpris	Aktiviteter
Forespørsel om spesialpris	Alle egendefinerte objekter
Kjøretøy	Egendefinert objekt 04 og høyere

Tabellen nedenfor viser forbindelsene der tilgangsnivået Overta primær og tilhørende kombinasjoner (Overta primær, Legge til / overta primær og Legge til / fjerne / overta primær) er tilgjengelige. Forbindelsene i denne tabellen er mange-til-mange-forbindelser.

MERKNAD: Hvis du bruker tilgangsnivået Lese/opprette for noen av mange-til-mange-forbindelsene i tabellen nedenfor, anbefales det at du endrer tilgangsnivået Lese/opprette til én av Overta primær-kombinasjonene i de relaterte posttypene.

Overordnet posttype	Relatert posttype
Kampanje	Salgsmuligheter
Kontaktperson	Samtaler
Kontaktperson	Fullførte aktiviteter
Kontaktperson	Åpne aktiviteter
Kontaktperson	Salgsmuligheter
Egendefinert objekt 01	Fullførte aktiviteter
Egendefinert objekt 01	Åpne aktiviteter
Egendefinert objekt 01	Salgsmuligheter
Egendefinert objekt 02	Fullførte aktiviteter
Egendefinert objekt 02	Åpne aktiviteter
Egendefinert objekt 02	Salgsmuligheter
Egendefinert objekt 03	Fullførte aktiviteter
Egendefinert objekt 03	Åpne aktiviteter
Egendefinert objekt 03	Salgsmuligheter

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)
- [Proessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Eksempler på tilgangsnivåberegninger

Klikk på koblingene nedenfor hvis du vil se noen eksempler på hvordan Oracle CRM On Demand beregner tilgangsrettighetene til brukere:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise](#) (på side 198)
- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær](#) (på side 203)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker](#) (på side 206)

Tilgangsrettighetene i eksemplene er basert på bestemte konfigurasjoner av brukerroller, tilgangsprofiler og andre komponenter for tilgangskontroll. I Oracle CRM On Demand beregnes tilgangsrettighetene for en autentisert bruker hver gang brukeren samhandler med det. I Oracle CRM On Demand fastsettes tilgangsrettighetene basert på brukerens rolle og alle tilgangsprofilene som er gjeldende via eiertilgangsprofiler, standard tilgangsprofiler, rapporteringshierarkiet, medlemskap i egendefinerte bøker, brukerdelegering og teammedlemskap, som kalles *komponenter for tilgangskontroll*.

MERKNAD: Brukere kan være ansatte i selskapet eller ansatte i en partnerorganisasjon. Brukere kan også være eksterne systemer som har tilgang til Oracle CRM On Demand.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Prosessen med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208)

Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet har Amanda Jacobsen rollen Selger. Amanda kan opprette nye firmaer og se alle andre firmaposter. Hun kan opprette salgsmuligheter, men hun kan bare se salgsmuligheter som hun eier, eller som hun er autorisert til å se.

Tabellen nedenfor viser posttypeinnstillingene for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Ja
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Rollen Selger gir Amanda full kontroll over firmaene og salgsmulighetene som hun oppretter, og begrensede rettigheter for poster som hun ikke eier. Rollen Selger krever to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Vise

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Vise
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

I dette eksemplet på beregning av tilgangsrettigheter antas det at det ikke er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team i selskapsprofilen. For flere opplysninger om avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team, se [Om tilgangsoverføring via overtagelse av team](#) (se "Om videreføring av tilgang via teamovertagelse" på side 178).

David Blom har også en selgerrolle i det samme selskapet. David har de samme tilgangsrettighetene som Amanda.

Amanda er eier av Salgsmulighet X, som er koblet til Firma 1. David oppretter en salgsmulighet, Salgsmulighet Y, og kobler også den til Firma 1. Amanda er ikke med i salgsmulighetsteamet.

Når Amanda viser listen over firmaer i selskapet, kan hun se alle firmaene fordi rollen tillater synlighet for alle firmaer, inkludert firmaer hun ikke eier. Tabellen nedenfor viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 for å drille ned til posten. I dette eksemplet vises bare de relevante feltene og kolonnene.

Firmadetaljer: Firma 1		
Firmadetaljer		
Firmanavn:	Firma 1	
Eier:	John Hop	
Salgsmuligheter		
Navn på salgsmulighet		Eier
Salgsmulighet X		Amanda Jacobsen
Salgsmulighet Y		David Blom
Firmateam		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang
Hop	John	Eier

Synlighet for relaterte poster i eksempel 1

Når det skal fastslås hvilke relaterte salgsmulighetsposter Amanda kan se for firmaet i dette eksemplet, undersøkes Amandas tilgangsrettigheter i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

MERKNAD: Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter.

I dette eksemplet er svaret ja. Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter, og derfor kan Amanda se firmaet. Siden Amanda ikke er eieren av det overordnede firmaet, brukes Amandas standard tilgangsprofil. Tilgangsnivået for den relaterte salgsmulighetsposttypen i Amandas standard tilgangsprofil er Vise.

- Det fastslås om den overordnede posten er i en bok der Amanda er medlem.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda er medlem av firmateamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av firmateamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

Hvis svaret på dette spørsmålet er ja (det vil si at én eller flere av Amandas underordnede er medlem av firmateamet), trekkes tilgangsnivået for den relaterte salgsmulighetsposttypen ut for hver av disse underordnede fra den aktuelle tilgangsprofilen, i Oracle CRM On Demand. Tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Firmatilgang i den underordnedes teammedlemskap i firmaet, brukes i slike tilfeller (ikke tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Tilgang til salgsmulighet).

- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i brukerrollen.

- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.

Salgsmuligheter kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.

- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 3 I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Vise det mest tolerante tilgangsnivået. Tilgangsnivået Overta primær

finnes ikke, og derfor vises alle underordnede salgsmulighetsposter, inkludert postene som brukeren ikke er autorisert til å se.

Handlinger for relaterte poster i eksempel 1

Når en bruker prøver å utføre en handling for en relatert post, må det fastslås i Oracle CRM On Demand om brukeren har riktige tilgangsrettigheter for denne handlingen. I dette eksemplet kan Amanda prøve å lese postdetaljene, redigere posten eller slette posten. To tilfeller tas i betraktning:

- I tilfelle 1 prøver Amanda å utføre en handling for Salgsmulighet X.
- I tilfelle 2 prøver Amanda å utføre en handling for Salgsmulighet Y.

Tilfelle 1: Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet X, som hun eier.

Amandas tilgangsrettigheter undersøkes i Oracle CRM On Demand, som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

MERKNAD: Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret nei. Selv om Amanda kan se den overordnede firmaposten fordi hun bruker standard tilgangsprofil, brukes ikke denne profilen for salgsmulighetsposten.

- Det fastslås om salgsmulighetsposten er i en bok der Amanda er medlem.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda er medlem av salgsmulighetsteamet.

I dette eksemplet er svaret ja. Amanda eier salgsmuligheten og er derfor i salgsmulighetsteamet. Tilgangsnivået for den primære salgsmulighetsposttypen fra Amandas standard tilgangsprofil (selgers standard tilgangsprofil) er Lese/redigere/slette.

- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av salgsmulighetsteamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.

- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.

Posttypen Salgsmulighet kontrolleres ikke via rettigheter. Derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.

- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 3 I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Lese/redigere/slette det mest tolerante tilgangsnivået.

Tilfelle 2: Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet Y, som eies av David Blom.

Amandas tilgangsrettigheter undersøkes i Oracle CRM On Demand, som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

MERKNAD: Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret nei. Selv om Amanda kan se den overordnede firmaposten fordi hun bruker standard tilgangsprofil, brukes ikke denne profilen for salgsmulighetsposten.

- Det fastslås om salgsmulighetsposten er i en bok der Amanda er medlem.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda er medlem av salgsmulighetsteamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av salgsmulighetsteamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.

- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.

Posttypen Salgsmulighet kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.

- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 3** I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Ingen tilgang det endelige tilgangsnivået.

Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær](#) (på side 203)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker](#) (på side 206)

Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet har Amanda Jacobsen rollen som Selger i sitt selskap. Amanda kan opprette nye firmaer og se alle andre firmaposter. Hun kan opprette salgsmuligheter, men hun kan bare se salgsmuligheter som hun eier, eller som hun er autorisert til å se.

Tabellen nedenfor viser posttypeinnstillingene for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Ja
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Rollen Selger gir Amanda full kontroll over firmaene og salgsmulighetene hun oppretter, og begrensede rettigheter for poster som hun ikke eier. Rollen Selger krever to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Overta primær
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Overta primær
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

I dette eksemplet på beregning av tilgangsrettigheter antas det at det ikke er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team i selskapsprofilen. For flere opplysninger om avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team, se [Om tilgangsoverføring via overtagelse av team](#) (se "Om videreføring av tilgang via teamovertagelse" på side 178).

David Blom er også en selger i det samme selskapet. David har de samme tilgangsrettighetene som Amanda.

Amanda er eier av Salgsmulighet X, som er koblet til Firma 1. David oppretter en salgsmulighet, Salgsmulighet Y, og kobler også den til Firma 1. Amanda er ikke med i salgsmulighetsteamet.

Når Amanda viser listen over firmaer i selskapet, kan hun se alle firmaene fordi rollen tillater synlighet for alle firmaer, inkludert firmaer hun ikke eier. Tabellen nedenfor viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 for å drille ned til posten. I dette eksemplet vises bare de relevante feltene og kolonnene.

Firmadetaljer: Firma 1		
Firmadetaljer		
Firmanavn:	Firma 1	
Eier:	John Hop	
Salgsmuligheter		
Navn på salgsmulighet		Eier
Salgsmulighet X		Amanda Jacobsen
Firmateam		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang
Hop	John	Eier
Blom	David	Medlem

Synlighet for relaterte poster i eksempel 2

Når det skal fastslås hvilke relaterte salgsmulighetsposter Amanda kan se for firmaet i dette eksemplet, undersøkes Amandas tilgangsrettigheter i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:
 - Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter.
I dette eksemplet er svaret ja. Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter, og derfor kan Amanda se firmaet. Siden Amanda ikke er eieren av det overordnede firmaet, brukes Amandas standard tilgangsprofil. Tilgangsnivået for den salgsmulighetsrelaterte posttypen i Amandas standard tilgangsprofil er Overta primær.
 - Det fastslås om den overordnede posten er i en bok der Amanda er medlem.
I dette eksemplet er svaret nei.
 - Det fastslås om Amanda er medlem av firmateamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av firmateamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

Hvis svaret på dette spørsmålet er ja (det vil si at en eller flere av Amandas underordnede er medlem av firmateamet), trekkes tilgangsnivået for den salgsmulighetsrelaterte posttypen ut for hver av disse underordnede fra den aktuelle tilgangsprofilen, i Oracle CRM On Demand. Tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Firmatilgang i den underordnedes teammedlemskap i firmaet, brukes i slike tilfeller (ikke tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Tilgang til salgsmulighet).

- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.

I dette eksemplet er svaret nei.

2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.

- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.

Salgsmuligheter kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.

- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.

I dette eksemplet er svaret ja. Derfor vises følgende salgsmulighetsposter for firmaet i Oracle CRM On Demand:

- Alle koblede salgsmulighetsposter der Amanda er eier.
- Alle koblede salgsmulighetsposter som Amanda har autorisasjon til å se gjennom alle andre tilgangskontrollkomponenter.

Amandas rolle gir henne ikke mulighet til å se salgsmuligheter som hun ikke eier, og hun kan derfor ikke se salgsmuligheten som David Blom opprettet.

Handlinger for relaterte poster i eksempel 2

Når Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet X i dette eksemplet, er beregningen den samme, og utfallet av tilgangsrettighetene er det samme som i Tilfelle 1 i [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise](#) (på side 198). Det siste tilgangsnivået er Lese/redigere/slette.

Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise](#) (på side 198)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker](#) (på side 206)

Eksempel 3: Sikre data via bøker

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet bruker et selskap egendefinerte bøker til å organisere dataene etter salgsdistrikt. Det brukes to bøker i dette eksemplet: Sørvest og Øst.

Boken Sørvest har tre medlemmer:

- Amanda Jacobsen
- David Blom
- Karl Gundersen

Alle brukere i bok Sørvest har tilgangsprofilen Skrivebeskyttet i deres bokroller.

Boken Øst har tre medlemmer:

- Roger Røed
- Raj Kumar
- John Hop

Alle brukere i bok Øst har tilgangsprofilen Skrivebeskyttet i deres bokmedlemskapspost.

Når en av brukerne oppretter en firma- eller salgsmulighetspost, tilordner en automatisert prosess (arbeidsflyt) riktig bok til posten. Tilordningen er basert på postens attributt for salgsdistrikt.

Alle brukerne har rollen Selger. De kan opprette nye firmaer og salgsmuligheter. De kan se alle firma- og salgsmulighetsposter i sitt salgsdistrikt, men ikke i andre salgsdistrikter.

Tabellen nedenfor viser posttypeinnstillingene for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Nei
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Alle brukerne har full kontroll over firmaene og salgsmulighetene de oppretter, men de har begrensede rettigheter til poster som de selv ikke eier. Rollen Selger krever to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Overta primær
		Bøker	Skrivebeskyttet
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Bøker	Skrivebeskyttet

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
-----------------	--------------	-------------------	--------------

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Overta primær
		Bøker	Skrivebeskyttet
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Bøker	Skrivebeskyttet

MERKNAD: For alle primære posttyper som støtter bøker, er forbindelsen til den bokrelaterte posttypen en én-til-underordnet-forbindelse.

I dette eksemplet antas det at det ikke er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team i selskapsprofilen. For flere opplysninger om avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team, se [Om tilgangsoverføring via overtagelse av team](#) (se "Om videreføring av tilgang via teamovertagelse" på side 178).

Når Amanda Jacobsen viser listen over firmaer som er kunder i hennes selskap, kan hun bare se firmaene i boken Sørøst og som er kunder hun eier. Hun kan ikke se andre firmaer.

Tabellen under viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 og foretar en neddrilling i posten. I dette eksemplet vises bare de relevante feltene og kolonnene.

Firmadetaljer: Firma 1		
Firmadetaljer		
Firmanavn:	Firma 1	
Eier:	John Hop	
Salgsmuligheter		
Navn på salgsmulighet		Eier
Salgsmulighet X		Amanda Jacobsen
Salgsmulighet Y		David Blom
Firmateam		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang
Hop	John	Eier

De to salgsmulighetene som Amanda kan se, finnes i boken Sørvest, som hun er medlem av. Også alle andre medlemmer av boken Sørvest kan se disse to salgsmulighetene.

John Hop er medlem av boken Øst. Når John logger seg på Oracle CRM On Demand, kan han også se Firma 1 fordi han eier denne kunden. Han kan derimot ikke se salgsmuligheter som han ikke selv eier, som er knyttet til Firma 1. Tilgangsnivået Overta primær for den salgsmulighetsrelaterte posttypen for firmaer sørger for denne sikkerheten.

Roger Røed og Raj Kumar, som er medlemmer av bok Øst, kan ikke se poster for Firma 1, Salgsmulighet X eller Salgsmulighet Y. De kan ikke se firmaet fordi det ikke finnes i bok Øst, og fordi deres roller ikke gir dem tilgang til å se firmaposter som de selv ikke eier. Av samme grunn kan de heller ikke se Salgsmulighet X eller

Salgsmulighet Y fordi disse salgsmulighetene ikke finnes i bok Øst, og fordi deres roller forhindrer dem fra å se salgsmuligheter de ikke eier.

Amanda kan ikke gjøre endringer i Salgsmulighet Y, som David Blom eier. Årsaken til dette er følgende:

- Amanda eier ikke dette firmaet som kunde, og hennes eiertilgangsprofil brukes derfor ikke.
- Amandas rolle gir henne ikke tilgang til salgsmulighetsposter som hun ikke eier, og derfor brukes heller ikke hennes standard tilgangsprofil.
- Den eneste tilgangsprofilen som er aktiv nå, er tilgangsprofilen Skrivebeskyttet som Amanda har som medlem av bok Sørvest.

Derfor er Amandas tilgangsnivå til Salgsmulighet Y Skrivebeskyttet.

Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise](#) (på side 198)
- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær](#) (på side 203)

Proessen med å sette opp tilgangsprofiler

Dette emnet beskriver hvordan du legger til tilgangsprofiler.

MERKNAD: Det blir generert sporingsposter av alle tilgangsprofilendringer i Oracle CRM On Demand. Hvis brukerrollen omfatter rettigheten for tilgang til hovedsporing og sporing for administrasjonskonfigurasjon, kan du vise hovedsporing av tilgangsprofilendringene. Hvis du vil ha flere opplysninger om visning av sporing, se [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon](#) (på side 47).

Før du begynner. Når du skal vise, opprette eller revidere tilgangsprofiler i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

Gjør følgende når du skal opprette en tilgangsprofil:

- 1 [Legge til tilgangsprofiler](#) (på side 208).
- 2 [Angi tilgangsnivåer for primære posttyper](#) (på side 210).
- 3 [Angi tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 211).

Hvis du vil ha koblinger til emner med flere opplysninger om tilgangsprofiler, se [Relaterte emner for tilgangsprofiler](#) (på side 211).

Legge til tilgangsprofiler

Du kan legge til en tilgangsprofil ved å gjøre følgende:

- Opprette en ny profil
- Kopiere en eksisterende profil og redigere tilgangsnivåene for den

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du legger til en tilgangsprofil.

Slik legger du til en tilgangsprofil

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.
- 4 Gjør ett av følgende i Tilgangsprofilliste:
 - Hvis du vil opprette en ny profil basert på en eksisterende profil, klikker du på Kopier for profilen du vil kopiere.
 - Hvis du vil opprette en ny profil som ikke er basert på en eksisterende profil, klikker du på Ny på tittellinjen.

Veiviseren for tilgangsprofil åpnes og leder deg gjennom prosessen.
- 5 I trinn 1 i veiviseren for tilgangsprofil angir du et navn og en beskrivelse og fyller ut de gjenstående feltene etter behov. De gjenstående feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	<p>Avmerkingsboksen Merk for oversetting er bare gjeldende i begge følgende situasjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Når navnet på en eksisterende tilgangsprofil endres. ■ Den eksisterende tilgangsprofilen er allerede oversatt til ett eller flere språk. <p>I disse situasjonene kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å angi om det oversatte navnet på tilgangsprofilen skal erstattes med det nye navnet eller beholdes uendret. Navnet på tilgangsprofilen vises på følgende måte, avhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis du merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet på språket som det ble skrevet inn på, uavhengig av språket som brukes til å vise listen over tilgangsprofiler. Når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet med standardskriften. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises imidlertid navnet med blå skrift i hakeparenteser. ■ Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises imidlertid det opprinnelige oversatte navnet på tilgangsprofilen fortsatt. <p>Avmerkingsboksen Merk for oversetting har ingen virkning når en ny tilgangsprofil blir lagt til. Når en ny tilgangsprofil blir lagt til, vises det nye navnet automatisk i listen over tilgangsprofiler på alle språk. Når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet på den nye tilgangsprofilen</p>

Felt	Beskrivelse
	med standardskriften. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises navnet på den nye tilgangsprofilen med blå skrift i hakeparenteser.
Kan gis til teammedlemmer	Hvis du vil gjøre tilgangsprofilen tilgjengelig for tilordning til teammedlemmer, merker du av for dette valget.
Kan gis til bokbrukere	Hvis du vil gjøre tilgangsprofilen tilgjengelig for tilordning til bokbrukere, merker du av for dette valget. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 257).
Deaktivert	Hvis du merker av for dette valget, deaktiveres tilgangsprofilen. En deaktivert tilgangsprofil kan ikke brukes i nye tilknytninger med roller, team eller bøker. Den deaktiverte tilgangsprofilen fortsetter imidlertid å fungere som tilgangsprofilen der den tidligere har blitt knyttet til en rolle, et team eller en bok, til du tilordner en annen tilgangsprofil til rollen, teamet eller boken.

MERKNAD: Det er som standard merket av for Kan gis til teammedlemmer og Kan gis til bokbrukere i de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene Rediger, Fullstendig og Skrivebeskyttet. Når en bruker dermed legger til en annen bruker i et team eller en bok, inneholder plukklisten for tilgangsprofiler som vises i dialogboksen Legg til brukere eller Rediger brukere, disse forhåndsdefinerte tilgangsprofilene. Hvis du vil forhindre brukere fra å tilordne en av disse tre tilgangsprofilene til en bruker i en bok eller en brukerbok i et team, fjerner du det aktuelle merket for denne tilgangsprofilen.

Angi tilgangsnivåer for primære posttyper

Du angir tilgangsnivåer for primære posttyper ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik angir du tilgangsnivåer for primære posttyper

- 1 I trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil velger du tilgangsnivået for hver av de primære posttypene. Du kan velge mellom følgende:

- Skrivebeskyttet
- Lese/redigere
- Lese/redigere/slette

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsnivåer for primære posttyper, se [Om tilgangsnivåer for primære posttyper](#) (på side 187).

- 2 Hvis du vil angi tilgangsnivåer for de relaterte posttypene for en primær posttype, klikker du på koblingen Relaterte opplysninger for den primære posttypen. Hvis ikke, klikker du på Fullfør for å lagre endringene.

De fleste posttyper har en kobling av typen Relaterte opplysninger. Relaterte opplysninger vises som koblede poster på detaljsiden for poster. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir tilgangsnivåer for relaterte posttyper, se [Angi tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 211).

Angi tilgangsnivåer for relaterte posttyper

Du angir tilgangsnivåer for relaterte posttyper ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Slik angir du tilgangsnivåer for relaterte posttyper

- 1 I trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil klikker du på koblingen Relaterte opplysninger for den primære posttypen som du vil angi tilgangsnivået for én eller flere relaterte posttyper for.
- 2 Velg de riktige tilgangsnivået for hver relaterte opplysningsposttype.
 Plukklisten med valg for tilgangsnivå som vises i tilgangsnivåfeltet for hver relaterte posttype, er avhengig av forbindelsen mellom den relaterte posttypen og den overordnede posttypen. Avhengig av tilgangsnivået du angir i dette feltet og i veiviseren for håndtering av roller, kan du gi brukere rettigheter eller tilbakekalle brukernes rettigheter til å opprette, oppdatere eller vise poster av denne posttypen.
 Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsnivåer for relaterte posttyper, se [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 188).
MERKNAD: Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet, må Fullstendig angis for tilgangsnivået for den inntektsrelaterte posttypen i posttypen Salgsmulighet.
 Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåinnstillingene som er nødvendige for å kunne gjøre om kundeemner, se Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner. Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåinnstillingene som er nødvendige for å gjøre om avtaleregistreringer, se Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer.
- 3 Når du er ferdig med å angi tilgangsnivåene i de relaterte posttypene for en primær posttype, klikker du på Forrige for å gå tilbake til hovedsiden for trinn 2 i veiviseren.
- 4 Gjenta trinn 1 til 3 i denne prosedyren for hver primær posttype som du vil angi tilgangsnivåene for én eller flere relaterte posttyper for.
- 5 Når du har angitt tilgangsnivåene for alle de primære posttypene og de relaterte posttypene, klikker du på Fullfør for å lagre innstillingene.

Relaterte emner for tilgangsprofiler

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 175)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)
- [Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker](#) (på side 178)
- [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse](#) (på side 178)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 180)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 181)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 183)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 184)

- [Arbeide med siden Tilgangsprofiliste](#) (på side 186)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 198)

Administrasjon av roller

I Oracle CRM On Demand håndterer du roller på siden Rolleliste og i veiviseren for administrasjon av roller. Du får tilgang til siden Rolleliste og veiviseren for administrasjon av roller fra den globale koblingen for administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

En *rolle* i Oracle CRM On Demand ligner på en forretningsfunksjon som en bruker utfører i en organisasjon, for eksempel en salgslederfunksjon eller en servicelederfunksjon. Forretningsfunksjonen gir deg visse unike rettigheter og tillatelser i organisasjonen. I sammenheng med Oracle CRM On Demand brukes roller på lignende måte til å skille én forretningsfunksjon fra en annen. Rollene definerer funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har rettighetene til å bruke, settet med tillatelser som brukeren får for å arbeide med beskyttede opplysninger, og innstillingene for brukergrensesnittet som viser opplysninger.

MERKNAD: Brukere kan være ansatte eller ansatte i en partnerorganisasjon. Brukere kan også være eksterne systemer som har tilgang til Oracle CRM On Demand.

Parametrene som defineres av en rolle, omfatter følgende:

- Rettigheter
- Tilgang til posttyper
- Tilgangsprofiler for rollen
- Innstillinger for brukergrensesnitt, som inkluderer følgende:
 - Faneinnstillinger
 - Sideoppsett
 - Søkeoppsett
 - Hjemmesideoppsett

Hver bruker har én tilordnet rolle. Samme rolle kan tilordnes til flere brukere. Roller har ikke hierarki.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 213)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 214)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 215)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 217)
- [Legge til roller](#) (på side 217)

Retningslinjer for konfigurasjon av roller

Oracle CRM On Demand har et sett med forhåndsbygde roller som du kan bruke som startpunkt for konfigurasjon av roller for selskapet. Malen for oppsett av brukere og roller inneholder opplysninger om de forhåndsbygde rollene. Posttilgang, rettigheter og standard fanetilgang vises for disse rollene i malen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du finner malene for oppsett av brukere og roller, se [Bruke administratormaler under konfigurasjon](#) (på side 14).

La oss se på et eksempel på typen rolle du kan konfigurere i Oracle CRM On Demand. I dette eksemplet har selskapet behov for to ulike salgsstyrker: salgsstyrken Kontostyring for kundeproduktbase og salgsstyrken Nysalg. Utegående selgere i salgsstyrken Kontostyring for kundeproduktbase sporer kontoopplysninger om implementeringene hos kunder. Utegående selgere i salgsstyrken Nysalg sporer kontoopplysninger som profilerer innkjøpsbehovene til prospektfirmaet. Selv om disse to jobbene ligner på hverandre, er typen opplysninger som er mest relevant i det daglige arbeidet, forskjellig. I dette eksemplet kan du konfigurere to roller:

- Rollen Utegående selgere for kundeproduktbase
- Rollen Utegående selgere for nysalg

Du kan basere hver av disse rollene på den forhåndsbygde rollen Utegående selger, og tilpasse de nye rollene ved å legge til ulike sideoppsett for å støtte de unike forretningsbehovene til de to salgsstyrkene.

Du kan fortsette å endre og legge til rolledefinisjoner etter behov, for eksempel som et resultat av organisasjonsendringer eller oppkjøp av et annet selskap. Hvis organisasjonsstrukturen i selskapet ender, kan forretningsfunksjonene til én eller flere ansatte også bli endret. Hvis selskapet kjøper opp et annet selskap, må du kanskje assimilere flere ansatte som brukere i Oracle CRM On Demand.

Følg disse retningslinjene når du konfigurerer roller:

- Finn ut hvordan hver ansatt eller gruppe med ansatte skal bruke Oracle CRM On Demand.

Undersøk jobbfunksjonene til de ansatte for å finne ut følgende:

- Hvilke oppgaver de må fullføre, og hvilke poster de må ha tilgang til
- Hvilken type tilgang de må ha til hver posttype
- Om det finnes poster eller faner de ikke kan ha tilgang til

Noen eksempler på tilgangstyper vises i tabellen nedenfor.

Tilgangstype	Eksempel
Funksjonstilgang	Rollen Intern selger gir tilgang til knappen Gjør om på siden Detaljer om kundeemne.
Posttilgang	Rollen Overordnet gir redigeringstilgang til alle poster for salgsmulighet uavhengig av eieren.
Fanetilgang	Som standard har brukere med rollen Salgs- og markedsføringssjef tilgang til fanene Firmaer og Salgsmuligheter, men har ikke tilgang til fanene Serviceforespørsler og Løsninger.

- Se gjennom egenskapene for hver av de forhåndsbygde rollene for å avgjøre om disse rollene dekker behovet til de ansatte.

Navnene på de forhåndsbygde rollene samsvarer ikke nødvendigvis med jobbtitlene i selskapet. Du må knytte jobbfunksjoner og oppgaver til roller, ikke jobbtitler.

■ Slik konfigurerer du rollene:

- Hvis en forhåndsbygd rolle ligner på den du vil bruke for en gruppe ansatte, oppretter du en ny rolle ved å kopiere den forhåndsbygde rollen. Gi kopien et nytt navn, og rediger deretter kopien etter behov.
- Hvis ingen roller ligner på den du vil bruke, oppretter du en ny rolle som samsvarer med behovene.

TIPS: Bruk malen for oppsett av brukere og roller i dokumenteringen av rollebehovene til gruppene med ansatte. Henviss deretter til den fullførte malen når du oppretter eller redigerer roller og definerer brukere i Oracle CRM On Demand.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 212)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 214)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 215)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 217)
- [Legge til roller](#) (på side 217)

Arbeide med siden Rolleliste

Du kan utføre handlingene som vises i tabellen nedenfor, på siden Rolleliste.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til en ny rolle	<p>Klikk på Ny rolle på tittelinnen på siden Rolleliste. Veiviseren for administrasjon av roller åpnes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om veiviseren for administrasjon av roller, se Legge til roller (på side 217).</p>
Legge til en ny rolle ved å kopiere en eksisterende rolle	<p>Velg Kopier på menyen på postnivå ved siden av rollenavnet. Veiviseren for administrasjon av roller åpnes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om veiviseren for administrasjon av roller, se Legge til roller (på side 217).</p>
Slette en rolle	<p>Velg Slett på menyen på postnivå ved siden av rollenavnet. Bekreft deretter at du vil slette rollen.</p> <p>MERKNAD: Du kan ikke slette rollen Administrator.</p> <p>Når du sletter en rolle, fortsetter alle brukerne som har fått tilordnet rollen, å ha rollen til du tilordner en annen rolle til dem. Når du har slettet en rolle, kan du imidlertid ikke tilordne denne rollen til brukere.</p>

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Velge et språk å vise rollelisten på	<p>Velg språket du vil vise rollelisten på, i feltet Oversettingsspråk på tittelinen på siden Rolleliste. Du kan vise listen på et hvilket som helst av språkene som selskapet har støtte for i Oracle CRM On Demand.</p> <p>MERKNAD: Hvis en eksisterende rolle ikke har et oversatt rollenavn, oversettes ikke rollenavnet, og navnet vises i hakeparenteser.</p>

Du kan bruke Alfasøk til å filtrere rollelisten. Hvis du vil ha flere opplysninger om Alfasøk, se Filtrere lister.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 212)
- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 213)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 215)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 217)
- [Legge til roller](#) (på side 217)

Om tilgang til posttype i roller

Du kan styre tilgangen til primære posttyper for en rolle i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller. For flere opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

En primær posttype er en posttype som kan brukes som en uavhengig posttype. De fleste, men ikke alle, primære posttyper kan vises som faner i Oracle CRM On Demand. Det finnes imidlertid noen primære posttyper som ikke kan vises som faner. For eksempel er posttypen Bok en primær posttype (det vil si at bokposter kan opprettes som uavhengige poster). Posttypen Bok kan imidlertid ikke vises som en fane. Posttyper som ikke er primære posttyper, kan ikke vises som faner.

Med enkelte unntak er de primære posttypene som oppfyller følgende kriterier, oppført i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller:

- Selskapet ditt er lisensiert til å bruke posttypen.
- Rollen din har den nødvendige tilgangsrettigheten til posttypen.

Unntakene er posttyper som bare brukes til administrative formål, for eksempel selskapsprofilen, brukerposter, arbeidsflytregler og så videre. Tilgang til slike posttyper styres bare gjennom rettigheter.

For hver primær posttype som er oppført i trinn 2 i veiviseren, er tilgang til posttypen for rollen styrt av følgende tre innstillinger:

- **Har tilgang.** Når avmerkingsboksen Har tilgang i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller er valgt for en primær posttype for en rolle, kan brukere som har denne rollen, få tilgang til poster av denne

posttypen. Hvis det ikke er merket av for Har tilgang for en posttype for en rolle, vil brukere som har denne rollen, ikke ha noen form for tilgang til posttypen. Hvis for eksempel avmerkingsboksen Har tilgang ikke er avmerket for posttypen Firma for en rolle, vil brukere som har denne rollen, ikke ha noen form for tilgang til posttypen Firma, inkludert relaterte appleter, søkefunksjoner og annen tilgang til denne posttypen. Følgende kan da skje:

- Hvis en bruker som ikke har tilgang til posttypen Firma, prøver å knytte en salgsmulighet til en firmapost, vil vedkommende få en feilmelding.
- Hvis en bruker som ikke har tilgang til posttypen Firma, ser en salgsmulighet som allerede er koblet til et firma, vil ikke brukeren kunne vise noen detaljer om den tilkoblede firmaposten.

MERKNAD: Hvis du nekter tilgang til en posttype (ved å la være å merke av for Har tilgang for posttypen i veiviseren for håndtering av roller), kan du forhindre at en bruker oppretter en post av en annen posttype. Hvis du for eksempel nekter tilgang til en posttype som en bruker må ha tilgang til for å kunne opprette en post basert på en annen posttype, kan du forhindre at en bruker som har denne rollen, oppretter en slik post.

- **Kan opprette.** Når det er merket av for Kan opprette i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller, kan brukere som har denne rollen, opprette poster av denne typen.

Hvis det ikke er merket av for Kan opprette for en primær posttype, vil brukere som har denne rollen, ikke ha mulighet til å opprette en post av denne typen.

MERKNAD: Tilgang til å opprette poster av typen primære poster kontrolleres gjennom denne innstillingen. Den kontrolleres ikke gjennom tilgangsprofiler. Tilgangsprofiler styrer tilgangen til eksisterende data, så de primære postene må opprettes før du kan bruke tilgangsprofiler til å styre tilgangen til postene.

- **Kan lese alle poster.** Når det merkes av for Kan lese alle poster i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller for en primær posttype for en rolle, kan brukere som har denne rollen, se alle poster av denne posttypen. Hvis det ikke merkes av for Kan lese alle poster for en primær posttype, vil brukere som har denne rollen, vanligvis kunne se poster av denne typen bare hvis de er autorisert til å se posten. Andre tilgangskontrollkomponenter kan påvirke synligheten av poster, for eksempel bøker, team, grupper og ledelseshierarkiet. Gjennom tilgangskontrollkomponenter kan brukere få lesetilgang til poster som de ikke eier. Men hvis ingen andre tilgangskontrollkomponenter gir lesetilgang til postene og det ikke er merket av for Kan lese alle poster, vil brukeren bare se poster som han eller hun selv eier.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Håndtering av roller](#) (se "[Administrasjon av roller](#)" på side 212)
- [Retningslinjer for oppsett av roller](#) (se "[Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#)" på side 213)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 214)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 217)
- [Legge til roller](#) (på side 217)

Om rettigheter i roller

Du tildeler eller tilbakekaller rettigheter til en rolle i trinn 4 i veiviseren for administrasjon av roller. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Rettigheter styrer funksjonene som selskapet ditt har lisens til å bruke i Oracle CRM On Demand. Første gang selskapet tar i bruk Oracle CRM On Demand, blir administratorrollen tildelt alle rettigheter for alle de lisensierte funksjonene. Hver gang en bruker samhandler med Oracle CRM On Demand, vurderer Oracle CRM On Demand settet med rettigheter som er tilordnet til denne brukerens rolle, for å avgjøre om brukeren har de nødvendige rettighetene til å utføre visse funksjoner og få tilgang til visse typer poster. Hvis en rettighet som er tildelt en rolle, senere blir tilbakekalt, vil alle brukere som har denne rollen, bli fratatt muligheten til å bruke funksjonen. Når en rettighet tilbakekalles, vil eventuelle data og konfigurasjonsopplysninger som ble definert av brukeren som hadde rettigheten, ikke gå tapt.

I veiviseren for administrasjon av roller er rettigheter organisert i kategorier. Hver kategori representerer gruppen med rettigheter som utgjør en bestemt funksjonalitet i Oracle CRM On Demand. *Administrasjon: Brukere og tilgangskontroller* er for eksempel en kategori av rettigheter som styrer alle funksjonsområder for brukerstyring og tilgangskontroll.

Hver rettighet er relatert til et eget funksjonsområde innenfor en kategori av rettigheter. Administrer bøker er for eksempel en rettighet som kreves hvis en bruker som har denne rollen, ønsker å opprette, oppdatere, redigere og slette egendefinerte bøker og underbøker, og administrere tilknyttede medlemmer. Hver rettighet viser også kontrollfelt og andre egenskaper som er unike for funksjonen. Hvis du vil vite mer om hvilke rettigheter som er nødvendige for å gi brukere tilgang til en funksjon, kan du se i den elektroniske hjelpen.

MERKNAD: Det er ikke tilstrekkelig å tildele en rettighet til en rolle for å gi alle tilgangsrettigheter som gjør det mulig for en bruker å bruke funksjonaliteten. Når du tildeler en rettighet, vil de nødvendige posttypene og funksjonelle detaljene som kreves for funksjonen, vises for rollen. Når for eksempel rettigheten Administrer bøker tildeles til en rolle, vil en bruker som har denne rollen, se posttypen Bøker i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller og i veiviseren for tilgangsprofiler. For å kunne gi brukeren de nødvendige rettighetene til å arbeide med bokposter, må du imidlertid også konfigurere de nødvendige tilgangsnivåene i trinn 2 (Tilgang til posttype) i veiviseren for administrasjon av roller for brukerens rolle og i tilgangsprofilene for rollen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 212)
- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 213)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 214)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 215)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)
- [Legge til roller](#) (på side 217)

Legge til roller

Du kan legge til en rolle i Oracle CRM On Demand ved å gjøre følgende:

- Opprette en ny rolle

- Kopiere en eksisterende rolle, gi nytt navn til kopien og deretter redigere rettighetene og tilgangsrettighetene for kopien

Det er praktisk å kopiere roller hvis du har roller som ligner på hverandre, men vil at ulike sideoppsett skal vises for brukerne. Overordnede i Norge og EMEA vil kanskje vise opplysninger om salgsmulighet på ulike måter, slik at du må bruke ulike felt og sideoppsett for hvert sett med brukere. Hvis du vil sette opp denne konfigurasjonen, oppretter du to roller som er basert på standardrollen Overordnet, og gir navn til de nye rollene, *Overordnet – Norge* og *Overordnet – EMEA*. Når du kopierer rollen Overordnet, beholdes tilgangsrettighetene for den opprinnelige rollen av den nye rollen, og du trenger bare å endre sideoppsettene, slik at brukerne som du gir den nye rollen til, får visningene og feltene som er relevante for deres arbeid.

MERKNAD: Du må opprette sideoppsettene du vil knytte til rollen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter sideoppsett, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 65).

TIPS: Vurder å sette opp en testbruker for hver rolle. Aktiver deretter testbrukeren, og pass på at konfigurasjonene er riktig satt opp. Ikke aktiver andre brukere før du har fullført alle aktivitetene i forbindelse med brukeroppsettet, inkludert tilgangsrettigheter, rolleinnstillinger, rapporterings- og datadelingshierarkier, arbeidsflytregler og all annen tilpasning av forretningsprosesser. Deaktiver testbrukere når testingen er fullført.

Før du begynner. Gjør følgende:

- Kontroller at rollen din har rettigheten Håndter brukere og tilgang.
- Hvis du vil lese retningslinjene for oppsett av roller, se [Retningslinjer for oppsett av roller](#) (se "[Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#)" på side 213).

MERKNAD: Oracle CRM On Demand genererer sporingsposter av alle rolleendringer. Hvis brukerrollen omfatter rettigheten for tilgang til hovedsporing og sporing for administrasjonskonfigurasjon, kan du vise hovedsporing av rolleendringene. Hvis du vil ha flere opplysninger om visning av sporing, se [Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon](#) (på side 47).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du legger til en rolle.

Slik legger du til en rolle

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Håndtering av roller under Håndtering av roller.
- 4 Velg selskapets primærspåk i feltet Oversettingsspråk på siden Rolleliste.
- 5 Gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil opprette en ny rolle ved å kopiere en eksisterende rolle, klikker du på Kopier for rollen du vil kopiere.
 - Hvis du vil opprette en ny rolle som ikke er basert på en eksisterende rolle, klikker du på Ny rolle på tittelinnen på siden.

Veiviseren for håndtering av roller vises for å lede deg gjennom prosessen. Hvert trinn i veiviseren for håndtering av roller brukes til å kontrollere bestemte innstillinger for rollen. Alle rolleinnstillingene sammen fastsetter tilgangsrettighetene for brukere som har rollen.

- 6 I trinn 1, Rolleopplysninger, angir du et navn og en beskrivelse og fyller ut de gjenstående feltene etter behov. De gjenstående feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	<p>Avmerkingsboksen Merk for oversetting er bare gjeldende i begge følgende situasjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Når navnet på en eksisterende rolle endres. ■ Det eksisterende rollenavnet er allerede oversatt til ett eller flere språk. <p>I disse situasjonene kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å angi om det oversatte rollenavnet skal erstattes med det nye navnet eller beholdes uendret. Rollenavnet vises på følgende måte, avhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis du merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet på språket som det ble skrevet inn på, uavhengig av språket som brukes til å vise rollelisten. Når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet med svart skrift. Når rollelisten vises på et annet språk, vises imidlertid navnet med blå skrift i hakeparenteser. ■ Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på. Når rollelisten vises på et annet språk, vises imidlertid det opprinnelige oversatte rollenavnet fortsatt. <p>Avmerkingsboksen Merk for oversetting har ingen virkning når en ny rolle blir lagt til. Når en ny rolle blir lagt til, vises det nye navnet automatisk i rollelisten på alle språk. Når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet på den nye rollen med svart skrift. Når rollelisten vises på et annet språk, vises navnet på den nye rollen med blå skrift i hakeparenteser.</p>
Standard salgsprosess	<p>(Valgfritt) Hvis du vil angi standard salgsprosess for nye salgsmuligheter som opprettes av brukere som får tilordnet denne rollen, velger du et alternativ i feltet Standard salgsprosess.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om dette valget, se Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere (på side 356).</p>
Temanavn	<p>(Valgfritt) Hvis du vil angi standardtemaet for rollen, velger du et tema i feltet Temanavn.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter temaer, se Opprette nye temaer (på side 131).</p>
Oppsett for handlingslinje	I utgangspunktet brukes standardoppsettet for handlingslinjen for alle roller. Du kan tilordne et annet handlingslinjeoppsett for rollen.
Format for relaterte	(Valgfritt) Velg Lister eller Faner når du skal angi standardformatet for områder med relaterte opplysninger på detaljsidene for posten.

Felt	Beskrivelse
opplysninger	Denne innstillingen avgjør om områdene med relaterte opplysninger på postdetaljsidene vises som lister eller faner. Denne innstillingen kan også angis i posten til den enkelte brukeren, og brukerroller som har rettigheten for tilpasning av visningsformat for relaterte opplysninger, kan også velge å angi valget for format for relaterte opplysninger i profilen. Hvis valget for format for relaterte opplysninger i en brukerpost er tomt, brukes standardinnstillingen for brukerrollen. Og hvis valget for format for relaterte opplysninger i brukerrollen er tomt, brukes standardinnstillingen for selskapet.
Oppsett for omgjøring av kundeemne	(Valgfritt) Hvis du vil angi et oppsett for omgjøring av kundeemne (for siden Gjør om kundeemne) for brukerne som har fått denne rollen tilordnet, velger du et oppsett i feltet Oppsett for omgjøring av kundeemne. Hvis du ikke velger et oppsett for rollen, brukes standardoppsettet for selskapet for rollen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter oppsett for omgjøring av kundeemne, se Opprette oppsett for konvertering av kundeemne (på side 346).

- 1** I trinn 2, Tilgang til posttype, merker du av for hvert tilgangsnivå du vil gi til rollen, for hver posttype. Du kan velge ett eller flere av følgende tilgangsnivåer for hver posttype:

- Har tilgang
- Kan opprette
- Kan lese alle poster

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse tilgangsnivåene, se [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 215).

ADVARSEL: Hvis du nekter tilgang til en posttype (ved å la være å merke av for Har tilgang for posttypen i veiviseren for håndtering av roller), kan du forhindre at en bruker oppretter en post av en annen posttype. Hvis du for eksempel nekter tilgang til en posttype som en bruker må ha tilgang til for å kunne opprette en post basert på en annen posttype, kan du forhindre at en bruker som har denne rollen, oppretter en slik post.

MERKNAD: Brukere må ha riktige tilgangsnivåinnstillinger for bestemte posttyper for å kunne gjøre om kundeemner eller avtaleregistreringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsnivåene som er nødvendige for å konvertere kundeemner, se Tilgangsprofil- og rolleinstillinger for omgjøring av kundeemner. Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåene som er nødvendige for å gjøre om avtaleregistreringer, se Tilgangsprofil- og rolleinstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer.

TIPS: Når du endrer tilgangsnivåene for en rolle og deretter lagrer endringene, må brukerne som har fått tilordnet rollen, logge av og deretter på på nytt for at endringene i rollen deres skal bli gjeldende.

- 2** I trinn 3, Tilgangsprofiler, velger du tilgangsprofilene du vil tilordne til denne rollen:

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler i roller, se [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176).

- 3** I trinn 4, Rettigheter, merker du av for Tilordne for hver rettighet du vil gi til rollen, eller du fjerner merket for Tilordne for eventuelle rettigheter du vil tilbakekalle fra rollen.

Rettigheter er ordnet alfabetisk etter kategori.

ADVARSEL: Hvis det ikke er merket av for Tilordne for en rettighet for rollen Administrator, fjernes i enkelte tilfeller rettigheten fra Oracle CRM On Demand, og selskapsadministratoren kan ikke gi rettigheten til noen andre roller. Hvis du får dette problemet, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care for å gjenopprette rettigheten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om rettigheter i roller, se [Om rettigheter i roller](#) (på side 217).

- 4** I trinn 5, Fanetilgang og -rekkefølge, flytter du fanene til det aktuelle området på siden. Deretter klikker du på pil opp og pil ned under Valgte faner for å angi rekkefølgen til fanene som vises for brukeren som standard.

Fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som du kan gjøre tilgjengelige for rollen, vises under Ikke tilgjengelige faner. Listen over posttyper som vises i dette området, fastsettes av Oracle CRM On Demand. De fleste posttypene som vises i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller, vises også i denne listen. Andre posttyper, for eksempel Bøker, vises ikke i denne listen siden de ikke kan vises som faner. Fanene som vises under Ikke tilgjengelige faner, er ikke tilgjengelige for brukere som har rollen.

Slik gjør du faner tilgjengelige eller synlige for brukere som har denne rollen

- Flytt faner som du vil at brukere skal kunne se som standard, til området Valgte faner. Dette området inneholder fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som vises som standard for alle brukere som har rollen, første gang de logger på med rollen. Bruk pil opp og pil ned til å angi den innledende rekkefølgen til fanene. Hver bruker som har rollen, kan tilpasse innstillingene slik at fanene ikke lenger vises som standard, eller slik at de vises i en annen rekkefølge. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan brukere kan håndtere sine personlige innstillinger, se Tilpasse applikasjonen.
- Flytt faner som du ikke vil at brukere skal kunne se som standard, men som brukerne kan gjøre synlige selv, til området Tilgjengelige faner. Dette området inneholder fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som er tilgjengelige for rollen, men som ikke vises som standard. Det vil si at fanene i dette området ikke vises for brukerne før de selv gjør fanene synlige i sitt personlige oppsett (tilgjengelig via koblingen Mitt oppsett). Hver bruker som har rollen, kan tilpasse innstillingene slik at de tilgjengelige fanene vises som standard. Hver bruker kan også angi rekkefølgen som alle fanene skal vises i.
- La fanene som du vil skjule for brukerne, være i fanen Ikke tilgjengelige faner.

MERKNAD: Hvis du flytter en fane fra området Ikke tilgjengelige faner eller området Valgte faner, blir fanene bare tilgjengelige for brukeren hvis det er merket av for Har tilgang for posttypen i trinn 2 (Tilgang til posttype) i veiviseren for håndtering av roller.

TIPS: Du kan flytte en rekke faner samtidig ved å merke den første, holde nede SKIFT og klikke på den siste i rekken. Klikk deretter på pil høyre eller pil venstre.

- 5** I trinn 6, Tilknytning av sideoppsett, velger du for hver posttype om sidevisningstypen skal være statisk eller dynamisk. Deretter velger du fra listen over sideoppsettene som er tilgjengelige for denne visningstypen.

Sideoppsett fastsetter feltene og områdene som vises for brukerne på sidene for opprettelse, redigering og detaljer for ulike posttyper. Oracle CRM On Demand kommer med et standard

sideoppsett for hver posttype. Standard sideoppsett, som ikke kan slettes, er statiske sideoppsett. Derfor er valget Statisk alltid tilgjengelig i feltet Sidevisningstype. Valget Dynamisk er bare tilgjengelig hvis dynamiske sideoppsett er tilgjengelige for posttypen. Selskapsadministratorer kan opprette flere tilpassede statiske eller dynamiske sideoppsett for posttyper.

Standard sideoppsett og alle sideoppsett som opprettes for posttypen, er tilgjengelige for tilknytning til rollen for hver posttype. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter statiske og dynamiske sideoppsett, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 65)

Standard sideoppsett for en posttype er standard statisk sideoppsett for denne posttypen.

MERKNAD: Listen over posttyper som vises i trinn 6 i veiviseren for håndtering av roller, fastsettes av Oracle CRM On Demand. Det kan hende at du ser posttyper som Brukeradministrasjon og Brukereier, som ikke vises som faner i Oracle CRM On Demand.

6 I trinn 7, Tilknytning av søkeoppsett, velger du fra listen over tilgjengelige søkeoppsett for hver posttype.

Listen over tilgjengelige oppsett vises i feltet Navn på søkeoppsett for hver oppførte posttype. Søkeoppsett avgjør hvilke felt (standardfelt og egendefinerte felt) brukerne kan bruke når de søker etter poster, og hvilke felt som vises for brukerne på sider med søkeresultater. Du kan tilordne et søkeoppsett for de fleste primære posttypene som er tilgjengelige som faner for rollen. Du kan også tilordne søkeoppsett til andre posttyper som også kan søkes etter, for eksempel Produkt og Bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter og endrer tilpassede oppsett, se [Behandle søkeoppsett](#) (på side 100).

7 I trinn 8, Tilknytning av hjemmesideoppsett, velger du fra listen over tilgjengelige hjemmesideoppsett for hver posttype.

Standard hjemmesideoppsett og alle hjemmesideoppsett du oppretter for posttypen, er tilgjengelige for tilordning til rollen for hver oppførte posttype. Listen over posttyper inneholder alle primære posttyper som er tilgjengelige som faner for rollen.

Hjemmesideoppsett fastsetter hvilke opplysninger som vises for brukere på hjemmesiden for hver posttype. Oracle CRM On Demand kommer med et standard hjemmesideoppsett for hver primære posttype som kan vises som en fane. Du kan opprette flere tilpassede hjemmesideoppsett for posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter hjemmesideoppsett, se [Opprette oppsett for hjemmeside for poster](#) (på side 106).

8 Klikk på Fullfør.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Håndtering av roller](#) (se "[Administrasjon av roller](#)" på side 212)
- [Retningslinjer for oppsett av roller](#) (se "[Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#)" på side 213)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 214)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 215)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 176)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 217)

Bokhåndtering

Bøker er en effektiv metode for å organisere og skille poster, slik at brukere kan samarbeide uten å være teammedlemmer for hver post.

Hvis du bruker bøker til å organisere selskapsdataene, kan du søke raskere og mer effektivt etter poster. Bøker kan eksistere sammen med grupper og team. Hvis kravene for å gi tilgang til brukergrupper er ukompliserte og relativt enkle, kan du bruke gruppetilknytning. Hvis kravene for gruppeeierskap for poster imidlertid er mer kompliserte, anbefales det at du bruker bøker.

Standard brukerbøker

I Oracle CRM On Demand blir en standardbok tilordnet til hver bruker. Denne boken har brukerens navn. Når en post tilordnes til en bruker, tilordnes posten til brukerens standardbok. Når en post eies av et team, representerer teamet settet med standardbøker for brukerne som er medlemmer av teamet. Brukerbøker blir automatisk knyttet til poster når posten bytter eier, og når teammedlemskapet endres.

Egendefinerte bøker

Når bokfunksjonaliteten er aktivert, kan du opprette egendefinerte bøker for å organisere dataene i henhold til forretningsformålene. Egendefinerte bøker kalles vanligvis *bøker*. Bøker kan være uavhengige av hverandre, eller du kan organisere dem i hierarkier. Du kan for eksempel opprette bøker for å segmentere dataene i henhold til organisasjonsenheter i virksomheten, for eksempel salgsdistrikter eller produkter. Du kan deretter definere brukere med det aktuelle nivået for tilgang til bøkene.

Bøker som opprettes automatisk for partnere

Når en partnerpost aktiveres i Oracle CRM On Demand, blir det automatisk opprettet en bok som kan inneholde data, for partnerorganisasjonen. Brukere kan velge bøkene som opprettes automatisk for partnere, i oppslagsvinduet for bøker. Brukerne har tilgang til dette vinduet fra sidene for partnerposter når de er i et bokrelatert element i en partnerpost. Sidene for partnerposter er bare tilgjengelige for brukere i selskapet som eier varemerket. Hvis det er merket av for Tilgang til partner eller Gjensidig tilgang til partner (omvendt) når en partnerforbindelse blir lagt til i en partnerpost, synkroniseres bøkene som ble opprettet automatisk for de relaterte partnerne. Når partnerfirmaer deretter blir tilknyttet i Oracle CRM On Demand, kan partnerbrukerne som er knyttet til hver av de synkroniserte partnerbøkene, vise partnerfirmaene som partnerorganisasjonen er relatert til.

Når en bruker blir lagt til i en partnerorganisasjon, blir brukeren også automatisk knyttet til partnerboken for partnerorganisasjonen.

Egendefinerte bøker for partnere

Du kan også opprette egendefinerte bøker for partnerorganisasjoner. Du kan tilordne en hvilken som helst kombinasjon av brukere, inkludert brukere fra selskapet som eier varemerket, og brukere i partnerorganisasjoner, til slike egendefinerte bøker etter behov.

Posttyper som bøker har støtte for

På samme måte som poster av ulike typer kan tilordnes til samme bruker, kan poster av ulike typer tilordnes til samme bok. De følgende posttypene kan tilordnes til bøker:

- Firma
- Akkreditering
- Fordeling
- Søknad
- Avtale
- Forretningsplan
- Kampanje
- Sertifisering
- Kontaktperson
- Kurs
- Egendefinerte objekter
- Avtaleregistrering
- Forhandler
- Eksamen
- Finanskonto
- Økonomiplan
- Midler
- Husholdning
- Lagersporingsrapport
- Lagerperiode
- Kundeemne
- MDF-forespørsler
- MedEd-hendelse
- Meldingsplan
- Mål
- Salgsmulighet
- Partner
- Polise
- Portefølje
- Program

- Prøveparti
- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel
- Smartbesøk
- Løsning
- Forespørsel om spesialpris
- Oppgave
- Kjøretøy

Bøker i utvelgeren for bok

Hvis utvelgeren for bok er aktivert for selskapet, vises feltet Utvelger for bok i målsatte søk og avanserte søk på tittellinjen på listesider og på hjemmesiden for rapporter. Utvelgeren for bok brukes til å begrense et målsatt søk til en egendefinert bok eller en brukerbok som kan inneholde posten som brukeren vil finne. Plusstegnet (+), som vises i feltet Utvelger for bok, angir at det finnes undernivåer.

MERKNAD: Partnerbøker vises bare i utvelgeren for bok for posttypen Partner.

Når du klikker på ikonet ved siden av utvelgeren for bok, vises bokhierarkiet, som er organisert på følgende måte:

- **Alle.** Standard rotknutepunkt for alle bøker, inkludert egendefinerte bøker og brukerbøker.
 - **Bøker.** Standard rotknutepunkt for alle egendefinerte bøker som er opprettet for selskapet.
 - **Brukere.** Standard rotknutepunkt for alle brukerbøker.

Alle, Bøker og Brukere er knutepunkt eller forankringer. De er ikke reelle bøker. Det følgende er et eksempel på et bokhierarki. La oss si at et selskap oppretter et geografisk bokhierarki for Norge. La oss si at en bruker, Alf Andersen, som har underordnede, også er knyttet til bøkene i det geografiske hierarkiet. Når det gjelder denne brukeren, vises følgende hierarki i utvelgeren for bok under valget Alle:

- **Bøker**
 - **Norge** (Den overordnede boken)
 - **Nord** (Underbok. En underbok kan også være en overordnet bok for et nytt nivå med underbøker.)
 - **Øst** (Underbok)
 - **Vest** (Underbok)
 - **Sør** (Underbok)
- **Brukere**
 - **Alf Andersen** (Bruker som har underordnede)
 - **Lena Larsen** (Underordnet. En underordnet kan også ha underordnede.)
 - **Bjørn Trollvann** (Underordnet)
 - **Pernille Mo** (Underordnet)

■ **Kristian Jakobsen** (Underordnet)

MERKNAD: Bøker på laveste nivå i hierarkiet kalles bladknutepunktbøker.

Brukeren kan bruke avmerkingsboksen Inkluder underelementer i utvelgeren for bok til å angi at data i underelementer (underordnede og underbøker) skal inkluderes i søket. Avmerkingsboksen Inkluder underelementer er permanent avmerket i utvelgeren for bok for rapporter.

Velge bøker for søk

Når brukere søker etter poster, velger de boken som inneholder dataene de ønsker å finne. Hvis brukere ikke er sikre på hvilken bok på et bestemt nivå i et bokhierarki som inneholder dataene de er ute etter, velger de neste bok på nivået ovenfor i hierarkiet for søket.

Hvis brukeren merker av for Inkluder underelementer i utvelgeren for bok mens det samtidig er merket av for "Ledersynlighet er aktivert" i selskapsprofilen, inkluderes dataene i underbøkene eller underordnede i søket.

Det følgende er et eksempel på et bokhierarki:

- Norge
 - Nord
 - Nordområde 1
 - Nordområde 2

Hvis en bruker er usikker på om en post er i Nordområde 1 eller Nordområde 2, velger brukeren boken Nord for søket i stedet for boken Norge.

Beslektede emner

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du utformer bokstrukturene, oppretter bøker og gjør det mulig for brukere å bruke bøker, se følgende emner:

- [Om å utforme bokstrukturer](#) (på side 227)
- [Om Web-tjenestestøtte for bøker](#) (på side 231)
- [Om modi for posteierskap](#) (se "[Om modi for eierskap av post](#)" på side 231)
- [Modi for posteierskap og automatisk genererte oppgaver](#) (på side 235)
- [Om import av bøker og boktilordninger](#) (på side 240)
- [Om tidsbaserte boktilordninger](#) (på side 241)
- [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244)
- [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244)
- [Prosessen med å sette opp bøker](#) (på side 245)
- [Verifisere bokoppsett for administratorrollen](#) (på side 246)
- [Opprette boktyper og bokbrukerroller](#) (på side 250)
- [Konfigurere modi for posteierskap](#) (på side 251)
- [Opprette bøker og bokhierarkier](#) (på side 252)

- [Knytte brukere til bøker](#) (på side 254)
- [Opprette tilgangsprofiler for bøker](#) (på side 257)
- [Aktivere bøker for selskapet](#) (på side 258)
- [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 258)
- [Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster](#) (på side 261)
- [Tilordne poster til bøker](#) (på side 262)
- [Siden Bokhierarki](#) (på side 264)
- [Bokfelt](#) (på side 265)
- [Opplysninger om å feilsøke bøker](#) (på side 266)

Om å utforme bokstrukturer

Du må planlegge bokhierarkiene nøye for å kunne sette opp en effektiv bokstruktur. Ta hensyn til følgende retningslinjer når du utformer og forbedrer bokhierarkiene for selskapet:

- Ikke opprett egendefinerte bøker som replikerer brukerbøker.
- Fastslå organisasjons- og tilgangsretningslinjene for forretningsdataene.
- Finn ut om bedriftsstrukturen er relevant for dataadministrasjon.
- Fastslå datatilknytningene i selskapet.
- Utform bøkene basert på brukerbehov, og vurder oppgavene der brukere vanligvis bruker bøker.
- Utform bøkene slik at funksjonen Ledersynlighet er aktivert (avmerkingsboks i selskapsprofilen) brukes minst mulig.
- Bruk færrest mulig nivåer i bokhierarkiene.
- Reduser antallet kryssduplikater i bokstrukturen. *Kryssduplisering* er duplisering av poster på tvers av flere bøker.
- Bruk arbeidsflytregler til å automatisere bokhåndtering.

Brukerbøker

Ulempen ved å opprette egendefinerte bøker som replikerer brukerbøker, er at dataene i egendefinerte bøker og standard brukerbøker må synkroniseres. Denne tilleggsoppgaven øker tjenerbehandlingstiden og har innvirkning på hvor raskt poster hentes.

MERKNAD: Én årsak til at et selskap kan vurdere å replikere brukerbøker, er å gi en bruker midlertidig tilgang til en annen brukers data. En bedre måte å dekke dette behovet på er å legge til brukeren som vil ha tilgang til dataene, som en representant for brukeren som eier dataene.

Datatilgangsbehov

Bokstrukturen må ikke nødvendigvis gjenspeile selskapets bedriftshierarki. Det anbefales i stedet at bokstrukturen nært gjenspeiler hvordan selskapet organiserer dataene. Deler av virksomheten kan være organisert etter geografi, mens andre deler kan være organisert etter produktlinje eller bransje. Legg spesielt merke til tilfeller der følgende gjelder:

- To (eller flere) avdelinger må ikke kunne få tilgang til data som hører til den andre avdelingen.
- To (eller flere) avdelinger må kunne få tilgang til data som hører til den andre avdelingen.

Relevansen til bedriftsstrukturen

I mange selskaper er det en overordnet organisasjon som har tilgang til alle data i de underordnede organisasjonene. Medlemmer i slike overordnede organisasjoner har vanligvis global tilgang til data på tvers av alle underordnede organisasjoner.

Hvis organisasjonen er strukturert på denne måten, anbefales det at du ikke oppretter bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen på det overordnede organisasjonsnivået. Vurder imidlertid å gjøre følgende:

- Opprette bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen på andre nivåer (for eksempel det underordnede organisasjonsnivået).
- Opprette andre bokhierarkier på det overordnede organisasjonsnivået. Du kan for eksempel opprette en bok eller et bokhierarki på det overordnede organisasjonsnivået der brukerne på dette nivået kan vise salgsmuligheter med betydelig inntekspotensial på tvers av alle underordnede organisasjoner.

Datatilknytninger

Undersøk fremgangsmåtene som selskapet følger når en bruker overføres fra én avdeling til en annen. Eksempel:

- Hvis dataene som brukeren administrerer, alltid blir flyttet til den nye avdelingen med brukeren, slik at det er en vedvarende tilknytning til dataene, er det best å administrere dataene via posteierskap og team. Vanligvis blir avtaler og oppgaver flyttet med brukeren på alle nivåer. I enkelte salgsmiljøer blir alle kundedataene flyttet med brukeren. Denne datatilknytningen gjelder for små og mellomstore virksomheter og for virksomheter som fokuserer på salg av små mengder med høy verdi.
- Hvis dataene vanligvis er i en fast organisasjon, for eksempel en geografisk organisasjon, slik at det er organisasjonsmessig eierskap av data, er det best å administrere dataene via bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen.
- Hvis både vedvarende tilknytning og organisasjonsmessig eierskap fortsetter å eksistere en stund etter at brukeren har flyttet til en annen avdeling, kan de to hierarkiene eksistere sammen.

Brukerbehov og -oppgaver

Når du utformer bokstrukturen, tar du hensyn til oppgavene der brukere oftest bruker bøker, inkludert å arbeide gjennom lister, søke etter poster og opprette og bruke rapporter.

Arbeide gjennom lister

Det er enklere å identifisere listene som brukerne har behov for, hvis du finner ut hvilke typer lister som brukes oftest, og hva som er de ideelle listene for brukerne. Snakk med brukerne i selskapet når du skal gjøre dette. Hvis ingen bøker i bokstrukturen inneholder alle de nødvendige postene for en ideell liste, mangler det sannsynligvis et hierarki i bokstrukturen. Du kan for eksempel konfigurere både et geografisk hierarki og et produktorientert hierarki.

Hvis brukerne arbeider mye i et bestemt delsett i én bok, oppretter du en underbok for delsettet. Bruk et navn på underboken som brukerne gjenkjenner. Underboken kan også settes som standarden for utvelgeren for bok, slik at brukere slipper å måtte velge den aktuelle boken hver gang. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir standarden for utvelgeren for bok, se [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 258).

Søke etter poster

Spør brukerne om scenarioene der de slår opp bestemte poster, for å finne ut hvilke søkebehov brukerne i selskapet har. Bokstrukturen og bokstørrelsene bør gjenspeile søkene og søkekriteriene som brukerne oftest bruker.

MERKNAD: Hvis du allerede har en bokstruktur på plass og holder på å forbedre den ytterligere, spør du brukerne om de vanligvis kan identifisere at en bestemt post er en del av en bestemt bok i hierarkiet. Hvis brukerne alltid sier at de bare kan være sikre på en bok på et høyere nivå, spør du dem om en ytterligere oppdeling av bokstrukturen gjør at de kan begrense søket ytterligere. Brukere bør bare tvinges til å søke i bøker på høyere nivåer som et unntak til vanlige søk.

Feltene som brukes i et søk, har også innvirkning på hastigheten til søket:

- Du oppnår optimal ytelse hvis du bruker indekserte felt til å søke etter poster i bøker. (Indekserte felt vises med grønn tekst i søkeområdene.)
- Når du bruker ikke-indekserte felt (i stedet for indekserte felt) til å søke etter poster i bøker, går søkene tregere, og ytelsen påvirkes av mengden poster du søker i. (Søkefelt som ikke er indekserte, vises med svart tekst i søkeområder.)

Hvis du for eksempel finner ut at brukere vanligvis søker i kontaktpersonposter basert på indekserte felt, kan antall poster for boken på laveste nivå (kalt bladknutepunkt-boken) være opptil 100 000 for hver posttype. Hvis brukere imidlertid vanligvis søker i kontaktpersonposter basert på ikke-indekserte felt, kan du begrense størrelsen på bladknutepunktbøkene til mellom 20 000 og 30 000 poster for hver posttype.

Datakonfigurasjon varierer fra selskap til selskap. Derfor finnes det ikke noe anbefalt antall poster for bøker. Du må hele tiden holde rede på bokstørrelsen. Bøker gir raskere søk når du reduserer antallet poster det søkes i.

Opprette og bruke rapporter

Alle brukere unntatt administratorer er underlagt datasynlighetsregler for rapporter. Når en brukerbok eller egendefinert bok angis i utvelgeren for bok for rapportering, er dataene som vurderes for rapporten, som følger:

- Alt innhold i historiske analyser (inkludert historiske analyser som det er tilgang til fra fanene Rapporter og Instrumentpaneler, og rapporter som er innebygd i hjemmesider for poster) er begrenset til boken og omfatter alle undernivåer i den valgte boken. Poster som brukeren eier, eller der brukeren er et medlem i et team, er ikke inkludert med mindre disse postene også er i den valgte boken eller en av underbøkene.

- Sanntidsrapportering er begrenset til data som er direkte knyttet til boken (den egendefinerte boken eller brukerboken) som er valgt i utvelgeren for bok. Hvis den valgte boken har underbøker eller underordnede, blir dataene i underbøkene eller de underordnede ignorert i sanntidsrapporter.

MERKNAD: Selv om du vanligvis ikke er nødt til å endre bokstrukturen etter at du har konfigurert den, kan du gjøre det. Ingen nedetid kreves for å gjøre slike endringer, og endringene brukes øyeblikkelig. Endringene gjenspeiles imidlertid ikke øyeblikkelig i dataene i sanntidsrapporter.

Hvis du vil ha flere opplysninger om postsynlighet i rapporter, se Rapporter.

Ledersynlighet

Når du utformer bokhierarkiene, baserer du utformingene på følgende prinsipper:

- Funksjonen Ledersynlighet er aktivert (avmerkingsboks i selskapsprofilen) brukes minst mulig.
Valget Ledersynlighet er aktivert lar ledere få tilgang til postene til brukerne som rapporterer til dem, og lar brukere inkludere data i underbøker i søkene.
- Valget Inkluder underelementer brukes sjelden eller aldri i søk i store datamengder. (Antallet poster som utgjør en stor datamengde, varierer fra selskap til selskap og i henhold til søkemønstre.)
Det er tilfeller der det er nødvendig å bruke valget Inkluder underelementer. Ledere har for eksempel behov for å kjøre lister på brukerbøker som inkluderer deres underordnede, siden de underordnede ikke kan dele data med hverandre. Hvis det er snakk om store mengder, øker søketiden. Du oppnår imidlertid optimal ytelse hvis du velger alternativet Inkluder underelementer bare når det er nødvendig.

Hierarkinivåer

Bokhierarkier med mange nivåer og poster på alle nivåene, fungerer på en måte som ligner på teamfunksjonaliteten der ledersynlighet er aktivert. Slike hierarkier gir en bra ytelse med små datasett. Etter hvert som datamengdene vokser, gir imidlertid bøker med færre nivåer i hierarkiet (eller uten hierarkinivåer) en mye bedre ytelse enn teamfunksjonalitet.

Hvis ett nivå i bokhierarkiet ikke er av noen ytterligere verdi for datasikkerhet eller dataorganisering, slår du sammen den overflødige boken og underbøkene. Spør bokbrukere om de vanligvis kan identifisere om en post er i den ene eller den andre underboken for samme overordnede bok. Hvis de ikke kan dette, betyr dette at det er best å slå sammen de to underbøkene i den overordnede boken.

Du kan enkelt redusere antallet nivåer i et bokhierarki ved å bruke navnet på den overordnede boken som prefiks for underordnede bøker. Hvis du for eksempel har en underbok som kalles Nord, med en overordnet bok som kalles Nord-Norge, fjerner du den overordnede boken og endrer navnet på underboken til NN – Nord.

Kryssduplisering

Kryssduplisering er duplisering av poster på tvers av flere bøker. Kryssduplisering er ikke særlig effektivt siden synkronisering er nødvendig, noe som fører til mange skrive- og leseoperasjoner som har innvirkning på tjenerens ytelse. Bruk kryssduplisering minst mulig.

Automatisert bokhåndtering

Boktilknytningskriterier tilordnes vanligvis til ett eller flere felt i en posttype. Du kan opprette arbeidsflytregler for å reorganisere boktilknytningen automatisk når et av disse feltene endres.

Hvis du for eksempel har et bokhierarki kalt *Salgsdistrikt*, kan du opprette en arbeidsflytregel for å overvåke et felt i en posttype (for eksempel feltet Salgsdistrikt for firmaer), og deretter opprette handlingen Tilordne bok for regelen for å oppdatere boken Salgsdistrikt for posten med en ny bok når verdien i feltet Salgsdistrikt for firmaet endres.

Om Web-tjenestestøtte for bøker

Bøker kan håndteres via Web-tjenester. Når bøker er aktivert for selskapet, kan WDSL (Web Services Description Language) for bøker lastes ned. For flere opplysninger om Web-tjenester, se *Veiledning for Oracle Web Services On Demand*.

Om modi for eierskap av post

Avhengig av selskapets forretningsbehov, kan det hende du ikke vil tilordne eiere til poster av en bestemt posttype. Du kan i stedet organisere postene slik at du ikke trenger å tilordne eierskap av poster på nytt når ansatte flytter til andre ansvarsområder, eller når salgsteam omrokkres, ettersom forretningsmodeller endres. Fra og med versjon 20 gir Oracle CRM On Demand deg muligheten til å støtte opp under forretningsbehovene ved å knytte en primær egendefinert bok til en post i stedet for å tilordne en eier til posten. Enhver bruker som er medlem av den primære egendefinerte boken i en post, kan få tilgang til og arbeide med posten, så lenge brukerens rolle og innstillinger for tilgangsprofil gir brukeren de nødvendige tilgangsrettighetene. Selskapet kan også definere noen posttyper slik at postene av den typen ikke må ha en tilordnet eier eller en tilknyttet primær egendefinert bok.

I Oracle CRM On Demand kan du definere følgende modi for posteierskap for de fleste posttypene som bruker bøker:

- **Brukermodus.** Brukermodus ligner på posteierskap i versjon 19 og tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand. Når en posttype konfigureres i brukermodus, må hver post av denne posttypen få tilordnet en eier. Hvis feltet Bok er tilgjengelig på detaljsiden for posten, viser feltet Bok brukerboken som er knyttet til eieren.

MERKNAD: Serviceforespørselsposter kan finnes uten en eier som standard, og enkelte posttyper, for eksempel Brukere og Produkter, har ikke eiere i postene. Denne funksjonen er uendret fra tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand.

- **Bokmodus.** Når en posttype konfigureres i bokmodus, kan ikke postene av denne posttypen få tilordnet en eier. Det må i stedet finnes en primær egendefinert bok for hver post. Enhver bruker som er medlem av den primære boken i en post, har tilgang til og kan arbeide med posten, så lenge brukerens rolle og innstillinger for tilgangsprofil gir brukeren de nødvendige tilgangsrettighetene. Du kan bare bruke bokmodus med posttyper som støtter bøker.

- **Blandet modus.** Blandet modus kalles også *bruker- eller bokmodus*. Når en posttype konfigureres i denne modusen, kan en post av denne posttypen konfigureres på hvilken som helst av følgende måter:

- Posten kan finnes uten en tilordnet eier eller en tilknyttet primær egendefinert bok. Brukere kan få tilgang til en slik post via teammedlemskap eller medlemskap i en bok som er knyttet til posten. Brukere som har en brukerrolle der det er merket av for Kan lese alle poster i trinn 2 i veiviseren for håndtering av roller, har også tilgang til posten.

- Posten kan få en eier tilordnet.
- Posten kan ha en primær egendefinert bok knyttet til seg.

MERKNAD: Posten kan ikke ha både en tilordnet eier og en primær egendefinert bok.

Du kan bare bruke blandet modus med posttyper som støtter bøker.

Uansett hvilken eierskapsmodus du konfigurerer for en posttype, kan brukere tilordne flere bøker til en post, og brukere kan koble flere brukere til en post hvis posttypen støtter team. En bruker som er medlem av en bok som er tilordnet til en post, har tilgang til posten og kan arbeide med posten, så lenge brukerens rolle og innstillinger for tilgangsprofil gir brukeren de nødvendige tilgangsrettighetene.

Rapportering

For posttypene Firma og Kontaktperson kan du opprette sanntidsrapporter og historiske rapporter basert på forbindelsen mellom postene og den primære boken i postene. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapportering og modi for posteierskap, se [Om synlighet til poster i Analyse](#).

Modi for posteierskap har ikke innvirkning på reglene for datasynlighet som gjelder når du velger en bok i bokvelgeren på hjemmesiden Rapporter. Hvis du vil ha flere opplysninger om reglene for datasynlighet for bøker i rapportering, se [Om utforming av bokstrukturer](#) (se "[Om å utforme bokstrukturer](#)" på side 227).

Posttyper som støtter modi for posteierskap

Modi for posteierskap støttes for posttyper som støtter egendefinerte bøker, med følgende unntak:

- Fordeling
- Midler
- Lagersporingsrapport
- Lagerperiode
- Meldingsplan
- Smartbesøk
- Løsning

Du kan konfigurere alle de andre posttypene som støtter egendefinerte bøker, i brukermodus, bokmodus eller blandet modus. Du kan bruke en blanding av eierskapsmodi for de ulike posttypene som støtter bøker. Du kan for eksempel konfigurere posttypen Kontaktperson i bokmodus og konfigurere posttypen Firma i brukermodus. Du kan når som helst endre modusen for posteierskap for en posttype. Du konfigurerer modusen for posteierskap for en posttype ved å konfigurere feltene Eier og Bok i posttypen etter behov, som vist i tabellen nedenfor.

MERKNAD: Sideoppsettene for posttypen må være riktig satt opp for modusen for posteierskap. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap](#) (på side 73).

Modus for posteierskap	Feltet Eier satt til Obligatorisk	Feltet Bok satt til Obligatorisk	Andre konfigurasjonsdetaljer	Kommentarer

Modus for posteierskap	Feltet Eier satt til Obligatorisk	Feltet Bok satt til Obligatorisk	Andre konfigurasjonsdetaljer	Kommentarer
Brukermodus	Ja	Nei	Ingen	Hvis feltet Bok finnes i et postoppsett, er feltet skrivebeskyttet og viser navnet på brukerboken for brukeren som er den tilordnede eieren av posten.
Bokmodus	Nei	Ja	(Valgfritt) Sett feltet Eier til Skrivebeskyttet.	Hvis feltet Eier finnes i et postoppsett, må feltet være tomt. Feltet Bok er et plukklisfelt som inneholder en liste over egendefinerte bøker du setter opp for selskapet.
Blandet modus	Nei	Nei	Ingen	Hvis en egendefinert bok er valgt i feltet Bok i en post, er feltet Eier tomt. Hvis en bruker er valgt i feltet Eier, settes feltet Bok automatisk til navnet på brukerboken for eieren.

Standardmodus for posteierskap

For eksisterende selskaper som ble opprettet i versjon 19 eller tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand, er brukermodus standardmodusen for posteierskap, med unntak av posttypen Serviceforespørsel, som konfigureres i blandet modus som standard. For nye selskaper er blandet modus standardmodusen for posteierskap for posttypene som støtter modi for posteierskap.

Vurderinger for modi for eierskap av post

Når du konfigurerer modusen for posteierskap for en posttype, må du vurdere følgende:

- **Tilordningsstyrer.** 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 du vil ha flere opplysninger om tilordningsregler, se [Om tilordningsregler](#) (se "Om tilknytningsregler" på side 334).
- **Arbeide med andre applikasjoner.** I applikasjonene nedenfor må poster ha en eier. Du kan ikke bruke disse applikasjonene hvis posttypen som applikasjonen arbeider med, er konfigurert i bokmodus. Hvis posttypen er konfigurert i blandet modus, må postene ha eiere.
 - Oracle Offline On Demand
 - Oracle Outlook Email Integration On Demand

- Oracle Notes Email Integration On Demand
- Oracle CRM On Demand Integration for Office
- Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- **Oppdatere poster etter endring av modus for posteierskap.** Hvis du endrer modus for posteierskap for en posttype til brukermodus, bør du vurdere å oppdatere alle postene av denne typen til å ha en eier. Hvis ikke, vil brukeren som neste gang oppdaterer en post av denne posttypen, bli tvunget til å velge en eier for posten. Hvis du endrer modus for posteierskap for en posttype til bokmodus, bør du på samme måte vurdere å oppdatere alle postene av denne typen til å ha en passende tilordnet primær egendefinert bok. Hvis ikke, vil brukeren som neste gang oppdaterer en post av denne posttypen, bli tvunget til å velge en primær egendefinert bok for posten.

Hva skjer når du endrer modusen for posteierskap for en posttype?

Hvis selskapet endrer modusen for posteierskap fra én modus til en annen, brukes den nye eierskapsmodusen for alle nye poster av denne posttypen. For eksisterende poster er virkemåten som følger:

- **Når den nye modusen for posteierskap er brukermodus.** Følgende skjer når en post oppdateres første gang etter at eierskapsmodusen er endret:
 - Hvis posten ikke allerede har en bruker tilordnet som eier, må brukeren som oppdaterer posten, velge en bruker i feltet Eier.
 - Hvis posten tidligere hadde en primær egendefinert bok tilknyttet, fjernes navnet på den primære boken fra feltet Bok, og navnet på brukerboken for den nye eieren vises i feltet Bok. Boken fjernes også fra posten og vises ikke lenger under Bøker på detaljsiden for post.
- **Når modusen for posteierskap er bokmodus.** Følgende skjer når en post oppdateres første gang etter at eierskapsmodusen er endret:
 - Hvis posten ikke allerede har en primær bok tilknyttet, må brukeren som oppdaterer posten, velge en primær egendefinert bok i feltet Bok.
 - Hvis posten tidligere hadde en tilordnet eier, skjer følgende:
 - Feltet Eier tømmes i posten.
 - 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. Posttypen Firma er imidlertid unntaket 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.
- **Når modusen for posteierskap er blandet modus.** Følgende skjer når en post oppdateres første gang etter at eierskapsmodusen er endret: Denne virkemåten gjelder også hver gang posten oppdateres mens posttypen er i blandet modus:
 - Brukeren som oppdaterer posten, må ikke velge en eier eller primær bok.
 - Brukeren som oppdaterer posten, kan velge en eier eller en primær egendefinert bok for posten, men ikke begge deler.

- Hvis en bruker tilordner en eier til en post og en primær egendefinert bok tidligere var nyttet til posten, tømmes feltet Bok i posten. Boken fjernes også fra posten og vises ikke lenger under Bøker på detaljsiden for post.
- Hvis en bruker tilknytter en egendefinert bok som primær bok i posten og posten tidligere hadde en tilordnet eier, skjer følgende:
 - Feltet Eier tømmes i posten.
 - 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. Posttypen Firma er imidlertid unntaket fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en forhåndsdefinert gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra posten. Alle teammedlemmer som ikke er medlemmer av den forhåndsdefinerte gruppen, forblir medlemmer av teamet, som med andre posttyper.

Hva skjer hvis poster oppdateres via funksjonen for masseoppdatering?

Funksjonen for masseoppdatering, som bare støttes for enkelte posttyper, gjør at brukere kan oppdatere felt i grupper med poster fra listesider. Når en bruker benytter funksjonen for masseoppdatering til å oppdatere en gruppe med poster, må ikke brukeren angi verdier for noen obligatoriske felt som er null i postene. Hvis en bruker oppdaterer en gruppe med poster etter at modusen for posteierskap er endret for posttypen, må brukeren derfor ikke velge en eier eller en primær egendefinert bok i postene som brukeren oppdaterer, selv om den nye modusen for posteierskap tilsier at postene må ha en eier eller primær egendefinert bok.

Modi for posteierskap og automatisk genererte oppgaver

Modi for posteierskap har innvirkning på eierskapet for oppgaver som genereres automatisk i Oracle CRM On Demand, for eksempel oppgavene som genereres av handlinger av typen Opprett oppgave i arbeidsflytregler, og oppgavene som genereres i salgsfasene i salgsprosesser.

Vurderinger for genererte oppgaver

Når du genererer oppgaver, vurderes følgende i Oracle CRM On Demand:

- Valget som er valgt i feltet Eier for arbeidsflythandlingen eller salgsfaseoppgaven
- Verdiene i feltet Eier og Bok for kildeposten hvis det finnes verdier i disse feltene

MERKNAD: Kildeposten for en salgsfaseoppgave er salgsmuligheten som salgsprosessen åpnes fra, eller i enkelte tilfeller firmaet som er koblet til salgsmuligheten. Kildeposten for en arbeidsflythandling er posten som trigger arbeidsflytregelen.

- Modusen for posteierskap for posttypen Aktivitet

Hvordan eiere og primære egendefinerte bøker tilordnes til genererte oppgaver i Oracle CRM On Demand

I Oracle CRM On Demand kan en eier eller en primær egendefinert bok tilordnes til en automatisk generert oppgave, men ikke begge deler. En av følgende tilordnes som eier for en automatisk generert oppgave i Oracle CRM On Demand:

- En av følgende brukere:
 - Eieren av en kildepost
 - Lederen for eieren av en kildepost
 - En bruker som har en teamrolle eller en teambrukerrolle

MERKNAD: *Teamroller* er rollene som beskriver delene brukerne utfører i et team på en post. *Teambrukerroller* er Oracle CRM On Demand-rollene som tilordnes til alle brukere i Oracle CRM On Demand, inkludert brukerne som er medlemmer av team i poster. Hvert medlem av et team i en kildepost kan ha en teamrolle og en teambrukerrolle.

- For oppgaver som genereres av en arbeidsflythandling, er dette eieren som angis i arbeidsflythandlingen

En av følgende kan tilordnes av Oracle CRM On Demand som primær egendefinert bok for en automatisk generert oppgave:

- Den primære egendefinerte posten som er knyttet til en kildepost
- Standard egendefinert bok for en av følgende:
 - Eieren av en kildepost
 - Lederen for eieren av en kildepost
 - En bruker som har en teamrolle eller en teambrukerrolle

Brukerens *standardbok* for oppgaven fastsettes på følgende måte:

- Hvis en standard egendefinert bok som kan inneholde data, knyttes til posttypen Aktivitet i brukerens post, er denne boken standardboken.

MERKNAD: Standardbøkene for posttyper angis under Standardbok etter boktype på detaljsiden for bruker.

- Hvis standardboken for posttypen Aktivitet i brukerens post ikke er angitt, og hvis en standard egendefinert bok som kan inneholde data, er angitt i feltet Standardbok i brukerens post, vil boken som er angitt i feltet Standardbok i brukerens post, være standardboken.

MERKNAD: Standardboken må være en egendefinert bok. En brukerbok kan ikke tilordnes som primær bok for en oppgave i Oracle CRM On Demand. I tillegg må standard egendefinert bok være en bok som kan inneholde data.

Hvis en passende eier eller primær egendefinert bok som kan inneholde data, ikke kan identifiseres, genereres ikke oppgaven i Oracle CRM On Demand. Tabellen nedenfor viser hvordan det i Oracle CRM On Demand fastsettes hvilken eier eller primær egendefinert bok som skal tilordnes til en generert oppgave.

Valget Eier i arbeidsflythandling eller salgsfaseoppgave	Kildepost: Eier eller Primær egendefinert bok	Posttypen Aktivitet: Brukermodus	Posttypen Aktivitet: Bokmodus	Posttypen Aktivitet: Blandet modus

Valget Eier i arbeidsflythandling eller salgsfaseoppgave	Kildepost: Eier eller Primær egendefinert bok	Posttypen Aktivitet: Brukermodus	Posttypen Aktivitet: Bokmodus	Posttypen Aktivitet: Blandet modus
Eier av kildepost	Eier	Eieren av kildeposten er eieren av oppgaven.	Hvis eieren av kildeposten har en standardbok, vil denne boken bli tilordnet som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand. Hvis eieren av kildeposten ikke har en standardbok, opprettes ikke oppgaven. Ingen feilmelding returneres.	Eieren av kildeposten er eieren av oppgaven.
Eier av kildepost	Primær egendefinert bok	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Den primære egendefinerte boken fra kildeposten tilordnes som den primære boken for oppgaven.	Den primære egendefinerte boken fra kildeposten tilordnes som den primære boken for oppgaven.
Eier av kildepost	Ingen eier og ingen primær egendefinert bok	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Leder for eier av kildepost	Eier	Hvis eieren av kildeposten har en leder, er lederen eieren av oppgaven. Hvis eieren av kildeposten ikke har noen leder, er virkemåten som følger: ■ For salgsprosesser er eieren av kildeposten eieren av oppgaven. ■ For arbeidsflythandling er opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.	Hvis du vil ha opplysninger om virkemåten i dette tilfellet, se den andre tabellen i dette emnet.	Hvis eieren av kildeposten har en leder, er lederen eieren av oppgaven. Hvis eieren av kildeposten ikke har noen leder, er virkemåten som følger: ■ For salgsprosesser er eieren av kildeposten eieren av oppgaven. ■ For arbeidsflythandling er opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.

Valget Eier i arbeidsflythandling eller salgsfaseoppgave	Kildepost: Eier eller Primær egendefinert bok	Posttypen Aktivitet: Brukermodus	Posttypen Aktivitet: Bokmodus	Posttypen Aktivitet: Blandet modus
Leder for eier av kildepost	Primær egendefinert bok	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Leder for eier av kildepost	Ingen eier og ingen primær egendefinert bok	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Teamrolle eller teambrukerrolle	Ett eller flere teammedlemmer har rollen	Teammedlemmet er eieren av oppgaven. En oppgave genereres for hvert teammedlem som har den angitte rollen.	Hvis teammedlemmet har en standardbok, vil denne boken bli tilordnet som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand. Hvis teammedlemmet ikke har en standardbok, opprettes ikke oppgaven. Ingen feilmelding returneres.	Teammedlemmet er eieren av oppgaven. En oppgave genereres for hvert teammedlem som har den angitte rollen.
Teamrolle eller teambrukerrolle	Ingen teammedlemmer har rollen	For arbeidsflythandlinger opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres. For salgsprosesser der kildesalgsmuligheten har en eier, er eieren av salgsmuligheten eieren av oppgaven. Hvis kildesalgsmuligheten ikke har en eier, opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.	For arbeidsflythandlinger opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres. For salgsprosesser der eieren av kildesalgsmuligheten har en standardbok, blir standardboken tilordnet til oppgaven. Hvis eieren av kildesalgsmuligheten ikke har en standardbok, opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.	For arbeidsflythandlinger opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres. For salgsprosesser der kildesalgsmuligheten har en eier, er eieren av salgsmuligheten eieren av oppgaven. Hvis kildesalgsmuligheten ikke har en eier, opprettes ikke oppgaven, og ingen feilmelding returneres.

Valget Eier i arbeidsflythandling eller salgsfaseoppgave	Kildepost: Eier eller Primær egendefinert bok	Posttypen Aktivitet: Brukermodus	Posttypen Aktivitet: Bokmodus	Posttypen Aktivitet: Blandet modus
Spesifikk bruker	Ikke tilgjengelig	Den angitte brukeren er eieren av oppgaven.	Hvis den angitte brukeren har en standardbok, vil denne boken bli tilordnet som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand. Hvis den angitte brukeren ikke har en standardbok, opprettes ikke oppgaven. Ingen feilmelding returneres.	Den angitte brukeren er eieren av oppgaven.

Tabellen nedenfor viser hvordan det i Oracle CRM On Demand fastsettes hvilken eier eller primær egendefinert bok som skal tilordnes til en generert oppgave under følgende forhold.

- Valget i feltet Eier i salgsfaseoppgaven eller arbeidsflythandlingen settes til lederen for eieren av kildeposten
- Kildeposten har en eier
- Posttypen Aktivitet konfigureres i bokmodus

Eier har en leder	Leder har en standard egendefinert bok som kan inneholde data	Eier har en standard egendefinert bok som kan inneholde data	Virkemåte for salgsprosess	Virkemåte for arbeidsflyt
Ja	Ja	Ikke tilgjengelig	Lederens standardbok tilordnes som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand.	Lederens standardbok tilordnes som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand.
Ja	Nei	Ja	Standardboken for eieren av kildeposten tilordnes som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.

Eier har en leder	Leder har en standard egendefinert bok som kan inneholde data	Eier har en standard egendefinert bok som kan inneholde data	Virkemåte for salgsprosess	Virkemåte for arbeidsflyt
Nei	Ikke tilgjengelig	Ja	Standardboken for eieren av kildeposten tilordnes som den primære boken for oppgaven i Oracle CRM On Demand.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.
Nei	Ikke tilgjengelig	Nei	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.	Oppgaven opprettes ikke. Ingen feilmelding returneres.

Om import av bøker og boktilordninger

Du kan importere følgende bokrelaterte poster til Oracle CRM On Demand:

- **Bøker.** Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bokposter, se [Bokfelt: Klargjøring for import](#) (på side 435).
- **Bokbrukere.** Du kan importere bokbrukerposter for å knytte brukere til egendefinerte bøker. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bokbrukerposter, se [Bokbrukerfelt: Klargjøring for import](#) (se "Bokbrukerfelt: Klargjøring til import" på side 434).
- **Firmabøker.** Du kan importere firmabokposter for å tilordne bøker til firmaer. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer firmabokposter, se [Firmabokfelt: Klargjøring for import](#) (på side 413).
- **Kontaktpersonbøker.** Du kan importere kontaktpersonbokposter for å tilordne bøker til kontaktpersoner. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer kontaktpersonbokposter, se [Kontaktpersonbokfelt: Klargjøring for import](#) (på side 446).

Når du importerer poster for å tilordne bøker til firmaer og kontaktpersoner, kan du angi en startdato og en sluttdato for hver boktilordning. Du kan også bruke feltet for fremtidig primær til å angi om boken du tilordner til et firma eller en kontaktperson, skal bli den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen når tilordningen aktiveres. Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsbaserte boktilordninger, se [Om tidsbaserte boktilordninger](#) (på side 241).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244)
- [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244)

Om tidsbaserte boktilordninger

Du kan håndtere boktilordninger for firmaer og kontaktpersoner ved å importere firmabokposter og kontaktpersonbokposter. Du kan angi en startdato og en sluttdato for hver boktilordning du importerer. Hvis du ikke angir en startdato for en boktilordning, aktiveres tilordningen umiddelbart. Du kan også bruke feltet for fremtidig primær til å angi om boken du tilordner til et firma eller en kontaktperson, skal bli den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen når boktilordningen aktiveres.

Daglige oppdateringer i boktilordninger for firma og kontaktperson

Hver dag undersøker en planlagt prosedyre alle boktilordninger for firmaer og kontaktpersoner og oppdaterer tilordningene etter behov. Prosedyren kjøres som standard på begynnelsen av hver dag, umiddelbart etter midnatt (tidssonen for Oracle-tjeneren). Prosedyren kan bli planlagt på andre måter for enkelte kunder. Hvis du vil finne ut hva planen for prosedyren for ditt selskap er, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care.

Prosedyren for boktilordning oppdaterer boktilordningene for firmaer og kontaktpersoner på følgende måte:

- **Aktiverer boktilordninger.** Hvis startdatoen for en boktilordning har kommet og tilordningen ikke allerede er aktiv, aktiveres tilordningen. Når en boktilordning aktiveres, får brukere som er medlem av boken, tilgang til firmaet eller kontaktpersonen via medlemskap av boken.

Du kan for eksempel importere en firmabokpost som tilordner Bok A til Firma 1 med startdatoen 1. januar neste år. Når prosedyren for boktilordning kjøres etter begynnelsen på dagen 1. januar neste år, aktiveres boktilordningen for Bok A i Firma 1.

- **Fastsetter om en bok er den primære boken.** Hvis feltet for fremtidig primær er satt til J for en boktilordning og boktilordningen aktiveres, blir boken den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen.

Anta for eksempel at Bok A for øyeblikket er den primære boken for Firma 1. Du kan importere en firmabokpost som tilordner Bok B til Firma 1 med startdatoen 1. januar neste år, der feltet for fremtidig primær er satt til J. Når prosedyren for boktilordning kjøres på begynnelsen av dagen 1. januar neste år, aktiveres boktilordningen for Bok B i Firma 1, og Bok B blir den primære boken for Firma 1. Bok A er ikke lenger den primære boken for Firma 1. Boktilordningen for Bok A for Firma 1 forblir imidlertid aktiv, med mindre sluttdatoen for tilordningene er passert når prosedyren for boktilordning kjøres.

- **Løser konflikter hvis flere bøker er angitt som den primære boken.** Hvis flere boktilordninger for et firma eller en kontaktperson har samme startdato og feltet for fremtidig primær også er satt til J, skjer følgende når startdatoen for tilordningene kommer:

- Alle boktilordningene aktiveres.
- Den første boktilordningen som aktiveres, blir den primære boken for posten.
- Hvis det finnes en eksisterende primær bok for posten, vil ikke denne boken lenger være den primære boken for posten, men boktilordningen forblir aktiv, med mindre sluttdatoen for boktilordningen er passert.

Anta for eksempel at Bok A for øyeblikket er den primære boken for Firma 1. Du kan importere to firmabokposter for Firma 1. Den ene posten tilordner Bok B til Firma 1, og den andre posten tilordner Bok C til Firma 1. Begge tilordningene har samme startdato, 1. januar neste år, og for begge tilordningene er feltet for fremtidig primær satt til J. Når prosedyren for boktilordning kjøres på begynnelsen av dagen 1. januar neste år, aktiveres tilordningene for Bok B og Bok C for Firma 1, og

tilordningen som behandles først, blir den primære boken for Firma 1. Bok A er ikke lenger den primære boken for Firma 1. Boktilordningen for Bok A for Firma 1 forblir imidlertid aktiv, med mindre sluttdatoen for tilordningene er passert når prosedyren for boktilordning kjøres.

- **Deaktiverer boktilordninger og fjerner primære bøker etter behov.** Hvis sluttdatoen for en boktilordningspost er passert, deaktiveres tilordningen, og boken fjernes fra posten. Hvis boken i tillegg var den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen, er ikke boken lenger den primære boken for firmaet eller kontaktpersonen.

Anta for eksempel at Bok A for øyeblikket er den primære boken for Firma 1. Sluttdatoen for boktilordningen er 31. desember i år. Når skriptet for boktilordning kjøres på begynnelsen av dagen 1. januar neste år, deaktiveres boktilordningen, og Bok A fjernes fra posisjonen som primær bok for Firma 1.

Når en boktilordning deaktiveres, avsluttes forbindelsen mellom boken og firmaet eller kontaktpersonen, og boken fjernes fra firmaet eller kontaktpersonen. Brukere har ikke lenger tilgang til firmaet eller kontaktpersonen via medlemskap i boken. Brukere som har tilgang til firmaet eller kontaktpersonen via en annen bok eller via andre komponenter for tilgangskontroll, for eksempel teammedlemskap, har imidlertid fortsatt tilgang til posten.

Du kan ikke endre prosedyren for boktilordning.

Eksempel på en tidsbasert boktilordning

Vurder følgende som et eksempel på en tidsbasert boktilordning: Bok A er ikke tilordnet til Firma 1 for øyeblikket. 1. desember i dette året importerer du en firmabokpost som tilordner Bok A til Firma 1. Boktilordningen har startdatoen 1. januar neste år og sluttdatoen 31. mars samme år. Prosedyren for boktilordning aktiverer og deaktiverer boktilordningen på følgende måte:

- Før 1. januar neste år er tilordningen av Bok A til Firma 1 deaktivert, og Bok A vises ikke i delen med bokrelaterte opplysninger på detaljsiden for Firma 1.
- På begynnelsen av dagen 1. januar neste år aktiveres boktilordningen i prosedyren for boktilordning. Når dette skjer, vises Bok A i delen med bokrelaterte opplysninger på detaljsiden for Firma 1.
- 31. mars er boktilordningen fortsatt aktiv, og Bok A vises fortsatt i delen med bokrelaterte opplysninger på detaljsiden for Firma 1.
- På begynnelsen av dagen 1. april deaktiveres boktilordningen i prosedyren for boktilordning. Når dette skjer, vises ikke lenger Bok A i delen med bokrelaterte opplysninger på detaljsiden for Firma 1.

Begrensninger ved angivelse av start- og sluttdatoer for boktilordninger

Når du angir start- og sluttdatoene for boktilordninger, må du legge merke til følgende begrensninger:

- Hvis du angir både en startdato og en sluttdato, må startdatoen være tidligere enn sluttdatoen.
- Hvis du ikke angir en startdato, aktiveres tilordningen når den legges til i Oracle CRM On Demand.
- Hvis du ikke angir en sluttdato, forblir boktilordningen aktiv med mindre boken fjernes fra posten.
- Hvis du angir en sluttdato og ikke angir en startdato, aktiveres boktilordningen umiddelbart og forblir aktiv til sluttdatoen nås, eller til boktilordningen fjernes fra posten (det som skjer først).

Du kan for eksempel importere en firmabokpost som tilordner Bok A til Firma 1, og som ikke har noen startdato og sluttdato. I dette tilfellet aktiveres boktilordningen umiddelbart og deaktiveres aldri i prosedyren

for boktilordning, ettersom boktilordningen ikke har noen sluttdato. Du kan imidlertid fjerne Bok A fra Firma 1 via brukergrensesnittet.

MERKNAD: Et firma kan ha flere bøker tilordnet samtidig, med identiske eller ulike startdatoer og sluttdatoer for hver boktilordning. På samme måte kan en kontaktperson ha flere bøker tilordnet samtidig, med identiske eller ulike startdatoer og sluttdatoer for hver boktilordning.

Du kan se start- og sluttdatoene i detaljene for boktilordningen i brukergrensesnittet i Oracle CRM On Demand, men du kan ikke endre disse datoene i brukergrensesnittet.

Om oppdatering av eksisterende boktilordninger

Hvis du importerer en post for å tilordne en bok til et firma eller en kontaktperson og boken allerede er tilordnet til firmaet eller kontaktpersonen, oppdateres den eksisterende boktilordningsposten i Oracle CRM On Demand med verdiene fra den importerte posten. Du kan også overskrive en eksisterende verdi i feltet Startdato eller Sluttdato ved å importere en tom verdi. Anta for eksempel at Bok A allerede er tilordnet til Firma 1. Tilordningen har en passert startdato og en fremtidig sluttdato. Du kan importere en firmabokpost for Bok A og Firma 1 som har samme startdato som den eksisterende tilordningen, men som ikke har noen sluttdato. I dette tilfellet oppdateres den eksisterende tilordningen, og sluttdatoen fjernes.

Kriterier for oppdatering av aktive boktilordninger

Hvis en eksisterende boktilordning allerede er aktiv, må de aktive periodene for den eksisterende tilordningen og posten du importerer, overlappe eller være sammenhengende. Start- og sluttdatoene for en post du importerer for å oppdatere en aktiv boktilordning, må oppfylle følgende kriterier:

- Hvis den eksisterende tilordningen ikke har noen sluttdato, kan ikke startdatoen for posten du importerer, være en fremtidig dato.
- Startdatoen for posten du importerer, kan ikke være mer enn sju dager etter sluttdatoen for den eksisterende tilordningen.

Hvis disse kriteriene ikke oppfylles, oppdateres ikke den eksisterende, aktive boktilordningen.

Kriterier for oppdatering av fremtidige boktilordninger

Hvis du importerer en post for å tilordne en bok til et firma eller en kontaktperson og det allerede finnes en boktilordningspost med en fremtidig startdato for den samme boken og samme firma eller kontaktperson, kan ikke sluttdatoen for tilordningen du importerer, være mer enn sju dager tidligere enn startdatoen for den eksisterende tilordningsposten. Hvis det for eksempel allerede finnes en post for tilordning av Bok A til Firma 1 for 1. februar neste år og du vil endre startdatoen for tilordningen til 1. januar neste år, kan ikke sluttdatoen for posten du importerer, være tidligere enn 25. januar neste år. Hvis sluttdatoen for tilordningsposten du importerer, er 24. januar eller tidligere, mislykkes importen av posten, og det vises en feilmelding som sier at posten allerede finnes.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om import av bøker og boktilordninger](#) (på side 240)
- [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244)

- [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244)

Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter

Dette scenariet gir ett eksempel på hvordan selskapet kan bruke egendefinerte bøker. I dette scenariet brukes egendefinerte bøker til å håndtere salgsdistrikter. Du kan bruke funksjonen for egendefinerte bøker annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

Selskapet organiserer firmaene på geografisk grunnlag og tilordner grupper med selgere som skal arbeide med firmaene i hvert geografisk område eller distrikt. I tillegg kan du velge å tilordne selgere fra ett distrikt til et annet, av ulike årsaker. Når slike nye tilordninger skjer, må du tilordne forbindelsene mellom selgere og distrikter på nytt. Det er sjeldnere at et firma flyttes fra ett distrikt til et annet. Når en slik flytting skjer, må du tilordne forbindelsene mellom firmaer og distrikter på nytt. Du finner et eksempel på å konfigurere bøker, brukere og firmaer for å støtte opp under dette scenariet, under [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244).

Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter

Dette emnet gir et eksempel på bruk av egendefinerte bøker til å håndtere salgsdistrikter. Du kan bruke funksjonen for egendefinerte bøker annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen. Eksemplet i dette emnet støtter opp under scenariet som er beskrevet i [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244).

Slik bruker du bøker til å håndtere salgsdistrikter

- 1 Opprett eller importer de egendefinerte bøkene du vil skal representere salgsdistriktene.

Hvis du vil ha flere opplysninger om oppretting av bøker, se [Opprette bøker og bokhierarkier](#) (på side 252). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bøker, se [Bokfelt: Klargjøring for import](#) (på side 435).

- 2 Knytt selgeren til de passende distriktsbøkene.

Du kan knytte brukere til bøker direkte i Oracle CRM On Demand, eller du kan importere bokbrukerposter. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter brukere til bøker, se [Knytte brukere til bøker](#) (på side 254). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bokbrukerposter, se [Bokbrukerfelt: Klargjøring for import](#) (se "[Bokbrukerfelt: Klargjøring til import](#)" på side 434).

- 3 Konfigurer posttypen Firma i bokmodus.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer modi for posteierskap, se [Konfigurere modi for posteierskap](#) (på side 251).

- 4 Importer de nødvendige firmabokpostene for å tilordne de riktige distriktsbøkene til firmaene.

Bruk startdatoen i hver firmabokpost for å angi datoen tilordningen skal tre i kraft, det vil si datoen du vil at selgerne skal ha tilgang til firmapostene fra, i sine salgsdistrikter. Hvis du ønsker det, kan du også angi datoen hver boktilordning skal avsluttes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om import av boktilordningsposter, se følgende emner:

- [Firmabokfelt: Klargjøring for import](#) (på side 413)
- [Om import av bøker og boktilordninger](#) (på side 240)
- [Om tidsbaserte boktilordninger](#) (på side 241)

Når du importerer firmabokpostene og prosedyren for boktilordning aktiverer tilordningene på den angitte startdatoen, får selgerne tilgang til postene i salgsdistriktene sine.

Hvis selgere flyttes fra ett salgsdistrikt til et annet, må du tilknytte forbindelsene mellom selgerne og salgsdistriktene på nytt.

Slik tilknytter du forbindelsen mellom en selger og et salgsdistrikt på nytt

- Oppdater brukerposten for selgeren på følgende måte:
 - Hvis selgeren tilordnes til et nytt salgsdistrikt, legger du til salgsdistriktsboken i brukerposten.
 - Hvis selgeren ikke lenger er tilordnet til et salgsdistrikt, fjerner du boken fra brukerposten.

Du kan oppdatere brukerposten direkte i Oracle CRM On Demand, eller du kan importere bokbrukerposter. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter brukere til bøker, se [Knytte brukere til bøker](#) (på side 254). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer bokbrukerposter, se [Bokbrukerfelt: Klargjøring for import](#) (se "[Bokbrukerfelt: Klargjøring til import](#)" på side 434).

Hvis firmaer flyttes fra ett salgsdistrikt til et annet, må du tilknytte forbindelsene mellom firmaene og salgsdistriktene på nytt.

Slik tilknytter du forbindelsen mellom et firma og et salgsdistrikt på nytt

- Oppdater firmaposten på følgende måte:
 - Legg til den nye salgsdistriktsboken i firmaet.
 - Fjern den gamle salgsdistriktsboken fra brukerposten.

Du kan oppdatere firmaposten direkte i Oracle CRM On Demand, eller du kan importere firmabokposter. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du tilordner poster til bøker, se [Tilordne poster til bøker](#) (på side 262). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer firmabokposter, se [Firmabokfelt: Klargjøring for import](#) (på side 413).

Prosessen med å sette opp bøker

Utfør følgende oppgaver for å sette opp bøker for selskapet:

- 1 Kontakt Oracle CRM On Demand Customer Care, og be om å få bokfunksjonaliteten aktivert for selskapet.
Når bokfunksjonaliteten aktiveres for selskapet i Oracle CRM On Demand Customer Care, blir flere kontroller tilgjengelige for deg i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du verifiserer at disse kontrollene er tilgjengelige, og at rollen Administrator er satt opp for å bruke bøker, se [Verifisere bokoppsett for administratorrollen](#) (på side 246).

2 Utform bokstrukturen.

Hvis du vil ha retningslinjer for utforming av bokstrukturen, se [Om å utforme bokstrukturer](#) (på side 227).

3 (Valgfritt) Opprett boktyper og bokbrukerroller.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette boktyper og bokbrukerroller](#) (på side 250).

4 (Valgfritt) Konfigurerer modusen for posteierskap for posttyper.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om modi for posteierskap](#) (se "Om modi for eierskap av post" på side 231) og [Konfigurere modi for posteierskap](#) (på side 251).

5 Opprett bøkene og bokhierarkiene.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette bøker og bokhierarkier](#) (på side 252).

6 Knytt brukere til bøker.

For flere opplysninger, se [Knytte brukere til bøker](#) (på side 254).

7 Aktiver bøker for selskapet.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivere bøker for selskapet](#) (på side 258).

8 Aktiver bøker for brukere og brukerroller.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 258).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om bøker og bokstrukturer:

- [Bokhåndtering](#) (på side 223)
- [Om Web-tjenestestøtte for bøker](#) (på side 231)
- [Om import av bøker og boktilordninger](#) (på side 240)
- [Om tidsbaserte boktilordninger](#) (på side 241)
- [Scenario for bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244)
- [Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter](#) (på side 244)
- [Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster](#) (på side 261)
- [Tilordne poster til bøker](#) (på side 262)
- [Siden Bokhierarki](#) (på side 264)
- [Bokfelt](#) (på side 265)

Verifisere bokoppsett for administratorrollen

Når du vil aktivere bokfunksjonaliteten for selskapet, gjør kundebehandling følgende:

- Gir administratorrollen rettigheten Håndter bøker og tilgang til bøker
- Konfigurerer tilgangsprofilen for administratoren for å tillate tilgang til bøker

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du verifiserer at administratorrollen er konfigurert for bøker.

Slik verifiserer du at administratorrollen er konfigurert for bøker

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand som en bruker med administratorrollen.
- 2 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 4 Klikk på koblingen Administrasjon av roller under Administrasjon av roller.
- 5 Velg selskapets primærspåk fra listen Oversettingsspråk.
- 6 Klikk på koblingen Rediger for administratorrollen.
- 7 Gå til trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for administrasjon av roller, og verifiser at tilgangen til bokposter er den samme som i tabellen nedenfor.

Tabellen nedenfor viser tilgangen til bokposter som kreves for administratorrollen.

Posttype	Har tilgang?	Kan opprette?	Kan lese alle poster?
Bøker	Valgt	Valgt	Valgt

- 8 Gå til trinn 4, Rettigheter, og verifiser at rettigheten Håndter bøker er valgt.

Tabellen nedenfor beskriver rettigheten Håndter bøker.

Kategori	Rettighet	Beskrivelse
Administrasjon: Brukere og tilgangskontroller	Håndter bøker	Håndterer boktilgang, tilordner massedata til bøker og definerer bokrelaterte arbeidsflyter

MERKNAD: En bruker med en rolle der rettigheten Håndter bøker og aktuelle rettigheter for å håndtere brukerroller er inkludert, kan gi denne rettigheten til andre brukerroller. Som ved de fleste administrasjonsoppgaver anbefales det at rettigheten til å håndtere bøker bare gis til selskapsadministratorer.

- 9 Gå tilbake til siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 10 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.
- 11 Velg selskapets primærspåk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- 12 Verifiser at innstillingene for tilgangsprofilene er riktige, som vist nedenfor:

- a** Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil for administrator, og verifiser at innstillingene svarer til innstillingene i tabellen nedenfor.
- b** Klikk på koblingen Rediger for eiertilgangsprofil for administrator, og verifiser at innstillingene svarer til innstillingene i tabellen nedenfor.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for å gi brukere med administratorrollen tillatelse til å håndtere bøker i Oracle CRM On Demand.

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil for administrator	Eiertilgangsprofil for administrator
Firma	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Akkreditering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Aktivitet	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Fordeling*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Applikasjon*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Bøker	Ikke tilgjengelig	Les/rediger/slett	Les/rediger/slett
Bøker	Underbøker	Vis	Vis
Bøker	Bruker	Fullstendig	Fullstendig
Forretningsplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kampanje	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Sertifisering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kontaktperson	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kurs*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Egendefinerte objekter	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Avtaleregistrering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Forhandler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Eksamen*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Finanskonto*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Økonomiplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Midler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Husholdning*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Lagersporingsrapport *	Bøker	Fullstendig	Fullstendig

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil for administrator	Eiertilgangsprofil for administrator
Lagerperiode*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kundeemne	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
MDF-forespørsler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
MedEd-hendelse*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Meldingsplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Mål*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Salgsmulighet	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Partner*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Polise*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Portefølje*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Program*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Prøveparti*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Prøvetransaksjon*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Serviceforespørsel	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Smartbesøk*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Løsning	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kjøretøy*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig

MERKNAD: Posttyper som er merket med en stjerne (*), er ikke tilgjengelige i standardversjonen av Oracle CRM On Demand. Tilgangsinstillingene for disse posttypene er bare relevante hvis posttypene er tilgjengelige.

Tabellen nedenfor beskriver kontrollene som aktiveres via rettigheten Håndter bøker. Du kan få tilgang til hver komponent for å verifisere at alle nødvendige kontroller er tilgjengelige for deg.

Komponent	Kontroller som aktiveres av rettigheten Håndter bøker
Hjemmeside for administrasjon	<ul style="list-style-type: none"> Koblingen Bokhåndtering er tilgjengelig under Brukerstyring og tilgangskontroller. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Bokhierarki, der du kan opprette, oppdatere og håndtere bøker. Koblingen Bunketilordne bakkø er tilgjengelig under Dataadministrasjonsverktøy. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Bunketilordne bakkø, der detaljer om aktive og fullførte forespørsler for bunketilordninger av bøker vises.
Siden Applikasjonstilpasning	<ul style="list-style-type: none"> Koblingen Bok er tilgjengelig under Posttypeoppsett. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Applikasjonstilpasning for bok, der du kan konfigurere bokfelt og bokbrukerfelt, inkludert plukklisteverdiene for

Komponent	Kontroller som aktiveres av rettigheten Håndter bøker
	feltene Boktype og Bokbrukerrolle.
Veiviser for håndtering av rolle	<ul style="list-style-type: none"> I trinn 2, Tilgang til posttype, vises valget Bok som et linjeelement. I trinn 4, Rettigheter, vises rettigheten Håndter bøker som et valg.
Veiviser for tilgangsprofil	<ul style="list-style-type: none"> I trinn 1, Navn på tilgangsprofil, vises avmerkingsboksen Kan gis til bokbrukere. I trinn 2, Angi tilgangsnivåer, skjer følgende: <ul style="list-style-type: none"> Valget Bok vises som et objekt på øverste nivå. Et linjeelement for området for relaterte opplysninger om bøker vises under koblingen Relaterte opplysninger for posttyper som støtter bøker.
Siden Selskapsprofil	<ul style="list-style-type: none"> Avmerkingsboksen Aktiver bøker vises under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata på siden.
Veiviser for sideoppsett (Håndtering av oppsett)	<ul style="list-style-type: none"> I trinn 4, Relaterte opplysninger, vises området for relaterte opplysninger om bøker under Tilgjengelig på siden for alle posttyper som støtter bøker.
Siden Endre navn på posttyper	<ul style="list-style-type: none"> Valget Bok vises som ett av elementene på siden.
Arbeidsflyt	<ul style="list-style-type: none"> Handlingen Tilordne bok vises som et tilgjengelig valg (hvis rettigheten Håndter arbeidsflyt er aktivert for rollen).
Menyen på listesiden	<ul style="list-style-type: none"> Bunketilordne bok vises som ett av menyvalgene for støttede posttyper.

Opprette boktyper og bokbrukerroller

Som hjelp til å organisere bokstrukturen kan du opprette boktyper og deretter tilordne en type til hver bok du oppretter. Hvis du for eksempel har tenkt å ha et bokhierarki for salgsdistrikter, kan du opprette en boktype med navnet Salgsdistrikt. Feltet Boktype er et redigerbart plukklistefelt som du kan tilpasse etter selskapets behov.

Du kan også opprette bokbrukerroller som du kan tilordne til brukere når du knytter dem til bøker. Bokbrukerroller er ikke det samme som Oracle CRM On Demand-brukerroller. Du kan opprette bokbrukerroller, for eksempel Salgsdistriktsbruker og Salgsdistriktsleder, som skal tilordnes til brukere som arbeider med bokhierarkiet for salgsdistrikter.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter boktyper og bokbrukerroller.

Slik oppretter du boktyper og bokbrukerroller

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Bok under Posttypeoppsett.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Applikasjonstilpasning for bok:
 - Klikk på Feltinnstillinger for bok for å opprette boktyper.
 - Klikk på Feltinnstillinger for bokbrukere for å opprette bokbrukerroller.
- 5 Klikk på koblingen Rediger plukklister for feltet.
- 6 Angi verdiene for plukklisten, og lagre endringene.

For flere opplysninger om hvordan du redigerer plukklisterfelt, se [Endre plukklisteverdier](#) (på side 90).

Konfigurere modi for posteierskap

I Oracle CRM On Demand kan du definere følgende modi for posteierskap som støtte for forretningsbehovene:

- Brukermodus
- Bokmodus
- Blandet modus

Hvis du vil ha flere opplysninger om modiene for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se "Om modi for eierskap av post" på side 231).

Slik konfigurerer du modus for posteierskap

- 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 posttypen du vil konfigurere, under Posttyper.
- 4 Klikk på Feltoppsett for *posttype* under Felthåndtering, der *posttype* er navnet på posttypen du vil konfigurere.
- 5 Avhengig av hvilken modus for posteierskap du vil konfigurere, redigerer du feltene på følgende måte:
 - Hvis du vil konfigurere posttypen i brukermodus, konfigurerer du feltet Eier slik at det er et obligatorisk felt, og deretter konfigurerer du feltet Bok slik at det ikke er et obligatorisk felt.
 - Hvis du vil konfigurere posttypen i bokmodus, konfigurerer du feltet Bok slik at det er et obligatorisk felt, og deretter konfigurerer du feltet Eier slik at det ikke er et obligatorisk felt.
 - Hvis du vil konfigurere posttypen i blandet modus, konfigurerer du feltet Eier og feltet Bok slik at de ikke er obligatoriske felt.

6 Lagre endringene.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).

MERKNAD: Når du har konfigurert modusen for posteierskap, må du kontrollere at sideoppsettene for posttypen er riktig konfigurert for modusen for posteierskap. Hvis du vil ha flere opplysninger om sideoppsett for modi for posteierskap, se [Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap](#) (på side 73).

Opprette bøker og bokhierarkier

Du oppretter bøker under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.

MERKNAD: Du kan også opprette bøker ved å importere bokposter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bokfelt: Klargjøring for import](#) (på side 435).

Før du begynner:

- Brukerrollen din må ha rettigheten Håndter bøker for at du skal kunne utføre denne prosedyren.
- Før du begynner å opprette bøker og bokhierarkier, bør du lese emnet [Om utforming av bokstrukturer](#) (se "Om å utforme bokstrukturer" på side 227).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en bok.

Slik oppretter du en bok

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på Ny på siden Bokhierarki.
- 4 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger bok, og lagre deretter posten.

Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for boken.

Felt	Beskrivelse
Boknavn	Den anbefalte maksimumslengden på et boknavn er 60 tegn, på grunn av visningen i bokvelgeren.
Boktype	(Valgfritt) Velg boktypen fra plukklisten.
Overordnet bok	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis det er en rotbok, lar du feltet stå tomt. ■ Hvis det er en underbok, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok og velger den overordnede boken.
Kan inneholde data	Gjelder bare for gjeldende bok, ikke for underbøker. Merk av i denne boksen hvis poster skal knyttes til denne boken. Bruk denne funksjonen bare på bøker som inneholder data, for best mulig ytelse.
MERKNAD: I bokvelgeren, som vises overalt i Oracle CRM On Demand,	

Felt	Beskrivelse
	identifiseres egendefinerte bøker som inneholder data, med et blått dokumentikon. Egendefinerte bøker som ikke kan inneholde data, identifiseres av et gult mappeikon.

Opprette underbøker

Hvis du vil opprette underbøker for en eksisterende overordnet bok, kan du opprette underbøkene ved hjelp av metoden i forrige prosedyre, eller du kan opprette underbøker slik det er beskrevet i følgende prosedyre.

Slik oppretter du underbøker for en eksisterende bok

- 1 Klikk på koblingen for den overordnede boken på siden Bokhierarki.
- 2 Klikk på Ny på tittellinjen Underbøker på siden Bokdetaljer.
- 3 Legg inn opplysningene om boken på siden Rediger bok, og lagre endringene.

Flytte en bok til en ny overordnet bok

Du kan endre en bok hvis du vil gjøre den til en underbok for en annen bok, eller du kan flytte en underbok fra én overordnet bok til en annen. Når du endrer den overordnede boken for en bok, endres hierarkiet på følgende måte:

- Den nye overordnede boken gjelder for gjeldende bok og alle underbøker som er underordnet den gjeldende boken.
- Brukere som er tilordnet til den gamle overordnede boken, har ikke lenger tilgang til den gjeldende boken og underbøkene.
- Brukere som er tilordnet til den nye overordnede boken, får tilgang til den gjeldende boken og underbøkene.
- Brukere som er direkte tilordnet til den gjeldende boken, blir ikke påvirket av endringen i den gjeldende boken.

MERKNAD: Hvis du vil slette en overordnet bok, må du først fjerne alle underbøker, brukere og data for boken.

TIPS: Hvis du vil finne ut hvor mange poster en spesifikk bok inneholder, oppretter du en historisk rapport for hver posttype. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter rapporter, se Rapporter.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du flytter en bok til en ny overordnet bok.

Slik flytter du en bok til en ny overordnet bok

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Rediger for boken du vil endre, på siden Bokhierarki.
- 4 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok, og velg den nye overordnede boken.
- 5 Lagre endringene.

Knytte brukere til bøker

Du kan definere hvilke brukere som kan få tilgang til en bok, og hvilket tilgangsnivå hver bruker skal ha til poster i boken. Når du knytter en bruker til en bok, angir du tilgangsprofilen for brukeren når du arbeider i boken. Følgende standardvalg er tilgjengelige:

- **Rediger.** Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken.
- **Fullstendig.** Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken.
- **Skrivebeskyttet.** Brukeren kan vise postene i boken.

Du kan også opprette egendefinerte tilgangsprofiler for bøker. I plukklisten Tilgangsprofiler på siden Rediger bokbrukere finner du alle tilgangsprofiler der Kan gis til bokbrukere er valgt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se [Opprette tilgangsprofiler for bøker](#) (på side 257).

Valget Ledersynlighet er aktivert på siden Selskapsprofil og valget Inkluder underelementer i bokvelgeren er tilleggsfaktorer når en brukers tilgang til poster skal fastslås. Når det er merket av for Ledersynlighet er aktivert på siden Selskapsprofil, kan en bruker som utfører et søk, få tilgang til data i underbøker og til data som direkte eller indirekte eies av underordnede brukere, via innstillingen Inkluder underelementer.

Hvilket tilgangsnivå en bruker har til bøker, virker inn på brukerens generelle rettigheter til poster. Følgende eksempler viser hvordan brukerens tilgangsrettigheter fastslås.

Eksempel 1

John Jensen, en selger, har følgende oppsett i Oracle CRM On Demand:

- Har tilgang til firmaposter via selgerrollen.
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for firmaposttypen i eierens tilgangsprofil
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for firmaposttypen i standard tilgangsprofil
- Er ikke medlem i firmateamet for firmaet ABC Miniprogrammer
- Er knyttet til boken Miniprogrammerere, med tilgangsprofilen Fullstendig for boken

Hvis firmaet ABC Miniprogrammer er i boken Miniprogrammerere, gjør Johns tilgangsrettigheter til posten ABC Miniprogrammer at han kan lese, redigere og slette posten. Han har disse tilgangsrettighetene fordi tilgangskontrollsystemet i Oracle CRM On Demand beregner de mest liberale rettighetene fra alle relevante tilgangsprofiler og bruker disse. I dette tilfellet er tilgangsprofilen for boken angitt til Fullstendig, og den er derfor overordnet tilgangsprofilen for firmaposter.

Eksempel 2

Tanja Lid, en selger, har følgende oppsett i Oracle CRM On Demand:

- Har tilgang til salgsmulighetsposter via selgerrollen.
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for salgsmulighetsposttypen i eierens tilgangsprofil
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for salgsmulighetsposttypen i standard tilgangsprofil
- Er medlem av salgsmulighetsteamet med Rediger angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet
- Er knyttet til boken Miniprogrammerere, med tilgangsprofilen Fullstendig for boken

Hvis det er en salgsmulighet i boken Miniprogrammerere, gjør Tanjas tilgangsrettigheter at hun kan lese, redigere og slette posten. Hvis det imidlertid ikke er en salgsmulighet i boken Miniprogrammerere, gjør Tanjas tilgangsrettigheter (fra eiers tilgangsprofil, standard tilgangsprofil og medlemskapet i salgsmulighetsteamet) at hun kan lese og redigere salgsmuligheten, men hun kan ikke slette den.

Metoder for å knytte brukere til bøker

Du kan bruke tre metoder til å knytte brukere til bøker:

- Fra en bokpost kan du knytte flere brukere til boken.
- Fra en brukerpost kan du knytte flere bøker til brukeren.
- Du kan importere bokbrukerposter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bokbrukerfelt: Klargjøring for import](#) (se "[Bokbrukerfelt: Klargjøring til import](#)" på side 434).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du knytter flere brukere til en bok via bokposten.

Slik knytter du flere brukere til en bok

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangsroller.
- 3 Klikk på navnekoblingen for boken der du vil knytte til brukere, på siden Bokhierarki.
- 4 Klikk på Legg til brukere i tittellinjen under Bokbrukere på siden Bokdetaljer.
- 5 Velg brukerne du vil knytte til boken, på siden Rediger bokbrukere.

Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for hver bruker du knytter til boken.

Felt	Beskrivelse
Brukere	Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Bruker, og velg deretter brukeren. MERKNAD: Representanter for en bruker får ikke automatisk tilgang til brukerens bok. Du må også knytte hver representant til boken.
Bokbrukerrolle	(Valgfritt) Velg rollen fra plukklisen. MERKNAD: Bokbrukerrollen er ikke en Oracle CRM On Demand-rolle.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 250).
Tilgangsprofil	<p>Velg tilgangsprofilen som fastslår brukerens tilgangsrettigheter til gjeldende bok og eventuelle underbøker, fra listen over profiler som er aktivert for bøker. Standardvalgene er følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rediger. Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken. ■ Fullstendig. Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken. ■ Skrivebeskyttet. Brukeren kan vise postene i boken. <p>MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 257).</p>

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du knytter flere bøker til en bruker via brukerposten.

Slik knytter du flere bøker til en bruker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring under Bruker- og gruppehåndtering.
- 4 Klikk på etternavnet til brukeren du vil knytte til bøker for, i brukerlisten.
- 5 Klikk på Legg til bøker i tittellinjen under Tilordnede bøker på siden Brukerdetaljer.

MERKNAD: Hvis delen Tilordnede bøker ikke er tilgjengelig på siden Brukerdetaljer, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til delen i sideoppsettet.
- 6 Velg bøkene du vil knytte til brukeren, på siden Rediger tilordnede bøker, og legg inn brukeropplysningene for hver bok.

Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for hver bok du knytter til brukeren.

Felt	Beskrivelse
Boknavn	Klikk på ikonet til høyre for feltet Boknavn, velg en bok i bokvelgeren, og klikk på OK.
Bokbrukerrolle	<p>(Valgfritt) Velg rollen fra plukklisten.</p> <p>MERKNAD: Bokbrukerrollen er ikke en Oracle CRM On Demand-rolle. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 250).</p>
Tilgangsprofil	Velg tilgangsprofilen som fastslår brukerens tilgangsrettigheter til gjeldende bok og eventuelle underbøker, fra listen over profiler som er aktivert for bøker. Standardvalgene er følgende:

Felt	Beskrivelse
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rediger. Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken. ■ Fullstendig. Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken. ■ Skrivebeskyttet. Brukeren kan vise postene i boken. <p>MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 257).</p>

MERKNAD: Selv om du knytter en bruker til en bok, får ikke brukeren tilgang til boken. Hvis du vil gi brukere tilgang til bøker, må du aktivere bøker for hver bruker og hver brukerrolle som ønsker tilgang til bøker, slik det er beskrevet i [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 258).

Opprette tilgangsprofiler for bøker

Når du knytter en bruker til en bok, velger du en tilgangsprofil som bestemmer brukerens tilgangsrettigheter til poster i boken og eventuelle underbøker. Tilgangsprofilen for boken evalueres med alle de andre tilgangsprofilene for brukeren, og brukeren får de mest tolerante tilgangsrettighetene til en post som er tillatt i tilgangsprofilene. For flere opplysninger om hvordan tilgangsprofilene samhandler, se [Knytte brukere til bøker](#) (på side 254).

Standard tilgangsprofiler som kan velges når du knytter en bruker til en bok, vises nedenfor:

- **Rediger.** Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken.
- **Fullstendig.** Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken.
- **Skrivebeskyttet.** Brukeren kan vise postene i boken.

Du kan også opprette egendefinerte tilgangsprofiler for bøker. Plukklisten Tilgangsprofiler, som vises på siden Rediger bokbrukere og på siden Rediger tilordnede bøker, inneholder alle tilgangsprofiler der Kan gis til bokbrukere er valgt.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en tilgangsprofil for bøker.

Slik oppretter du en tilgangsprofil for bøker

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.
- 4 Opprett en ny tilgangsprofil, eller rediger en eksisterende tilgangsprofil.
- 5 Merk av for Kan gis til bokbrukere i trinn 1 i veiviseren for tilgangsprofil.
- 6 Velg tilgangsnivåene for hver posttype og for relaterte opplysningstyper i trinn 2, Angi tilgangsnivåer.
- 7 Når du er ferdig å opprette eller redigere tilgangsprofilen, klikker du på Fullfør for å lagre endringene.

Aktivere bøker for selskapet

Når du har satt opp bokstrukturene, kan du aktivere bøker for selskapet. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for selskapet.

Slik aktiverer du bøker for selskapet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Angi følgende valg på siden Selskapsprofil. For flere opplysninger om disse valgene, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17).
 - a Kontroller at Metode for globalt søk er angitt til Målsatt søk under Selskapsinnstillinger. Når Målsatt søk er valgt, vises bokvelgeren i søkedelen på handlingslinjen.
 - b Angi Full synlighet for valget Historiske emneområder under Synlighetsinnstilling for analyse. (Denne innstillingen sørger for at data i bøker synkroniseres med data i databasen som støtter rapporter og instrumentpaneler.)
 - c Kontroller at det er merket av i følgende avmerkingsbokser under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata:

Innstilling	Formål
Aktiver bøker	<p>Bruk dette feltet til å kontrollere om egendefinerte bøker og brukerbøker skal vises i bokvelgeren. Hvis det ikke er merket av for Aktiver bøker, vises bare brukerbøker og bøker for representanter hvis representanter finnes, i bokvelgeren.</p> <p>MERKNAD: Brukerrollen din må ha rettigheten Håndter bøker for at valget Aktiver bøker skal vises på siden Selskapsprofil.</p> <p>ADVARSEL: Du kan ikke fjerne merket i denne boksen etter at det er blitt merket av i den. Du kan imidlertid gjøre endringer i bokhierarkiet etter at valget er angitt.</p>
Vis bokutvelger	Aktiverer bokvelgeren som brukerne kan bruke til å filtrere poster etter bruker, representant eller egendefinert bok.

Aktivere bøker for brukere og brukerroller

Når du skal aktivere bøker for en bruker, konfigurerer du brukerrollen og standard tilgangsprofil for brukerrollen. Du konfigurerer også brukerposten for hver bruker.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for en brukerrolle. Du må utføre disse trinnene for hver rolle der bøker brukes.

Slik aktiverer du bøker for en brukerrolle

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Håndtering av roller under Håndtering av roller.
- 4 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 5 Klikk på koblingen for rollen du vil endre.
- 6 Gå til trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for håndtering av roller, og konfigurere tilgangsnivåene for posttypen Bøker.

Tabellen nedenfor viser innstillingene du må konfigurere for å gi brukere (som ikke er administratorer) tilgang til bøker.

Posttype	Har tilgang?	Kan opprette?	Kan lese alle poster?
Bøker	Valgt	Ikke valgt	Ikke valgt

MERKNAD: Du må kontrollere at det ikke er merket av for Kan lese alle poster. Hvis det er merket av for dette, har brukeren tilgang til alle bøkene på listesiden Bokhierarki.

- 7 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 8 Naviger til siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 9 Klikk på Tilgangsprofiler på siden Tilgangsprofilhåndtering.
- 10 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 11 Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil som brukes for brukerrollen du aktiverer for bøker, og konfigurere innstillingene for å gi tilgang til bøker og relaterte posttyper.

Tabellen nedenfor beskriver de nødvendige innstillingene i standard tilgangsprofil for en brukerrolle, som gir tilgang til bøker for rollen. Ved å konfigurere standard tilgangsprofil får brukerrollen den nødvendige tilgangen til bøker. Du trenger derfor ikke konfigurere eiertilgangsprofilen for rollen.

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil
Bøker	Ikke tilgjengelig	Skrivebeskyttet.
Bøker	Underbok	Vis. Med denne profilen kan brukeren se alle underbøker på siden Bokdetaljer. Ingen tilgang er standard.
Bøker	Bruker	Skrivebeskyttet.

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil
		Med denne profilen kan brukeren se alle andre brukere som er knyttet til boken, på siden Bokdetaljer. Ingen tilgang er standard.

12 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for en bruker. Du må utføre disse trinnene for hver bruker som bruker bøker.

Slik aktiverer du bøker for en bruker

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3** Klikk på koblingen Brukerstyring under Brukerstyring.
- 4** Klikk på koblingen Rediger for brukeren du vil endre profil for.
- 5** Konfigurer følgende innstillinger under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker:
 - **Standardbok for analyse.** Denne innstillingen bestemmer hvilken brukerbok eller egendefinerte bok som vises som standard for brukeren i bokvelgeren på hjemmesiden for rapporter og hjemmesiden for instrumentpaneler. Brukernavnet og ID-en for pålogging er angitt som standard for brukeren du redigerer en post for. Endre innstillingen for posten til den egendefinerte boken eller brukerboken der brukeren som oftest arbeider med rapporter og instrumentpaneler. Innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til data: Brukeren kan velge en annen bok eller bruker i bokvelgeren.
 - **Standardbok.** Denne innstillingen bestemmer hvilken brukerbok eller egendefinerte bok som vises som standard for brukeren i bokvelgeren, når brukeren arbeider med andre elementer enn rapporter og instrumentpaneler. Alle er angitt som standard. Endre innstillingen til den egendefinerte boken eller brukerboken der brukeren arbeider som oftest, slik at brukeren ikke må velge boken hver gang brukeren ønsker å arbeide med data i boken. Innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til poster: Brukeren kan velge en annen bok eller bruker i bokvelgeren.
- 6** Gjør følgende under Opplysninger om brukersikkerhet på siden Rediger bruker:
 - a** Angi verdien for Emneområder for rapportering til Ledersynlighet eller Teamsynlighet.
MERKNAD: Du må velge én av disse verdiene. Ellers vil ikke rapportene inneholde data. Dataene i rapporten påvirkes ikke, enten du velger Ledersynlighet eller Teamsynlighet.
 - b** Angi verdien for Historiske emneområder til Full synlighet.
- 7** Klikk på Lagre.

MERKNAD: En bruker må være knyttet til en bok for å få tilgang til boken. I tillegg har ikke en brukers representanter automatisk tilgang til bøkene til brukeren. Representantene må også være knyttet til bøkene.

Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster

Hvis du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig for brukere på detaljsiden for en posttype, må du konfigurere følgende:

- Gjør delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i sideoppsettet for en posttype for brukerrollen.
- Gi brukerrollen tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen i tilgangsprofilen for brukerrollen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du gjør delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i et sideoppsett for en posttype.

Slik gjør du delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i et sideoppsett for en posttype

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
Hvis du for eksempel vil gjøre de bokrelaterte opplysningene tilgjengelige på siden Detaljer om salgsmulighet, klikker du på koblingen Salgsmulighet.
- 4 Klikk på koblingen til det ønskede sideoppsettet (for eksempel sideoppsett for salgsmulighet) under Sideoppsett.
- 5 Klikk på koblingen Rediger for siden der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig, på siden Sideoppsett for posttypen.
- 6 Gå til trinn 4, Relaterte opplysninger, i veiviseren for sideoppsett, og klikk på pilene for å flytte elementet Bøker til delen Vist.
- 7 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 8 Logg deg av Oracle CRM On Demand, og logg deg deretter på igjen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du gir en brukerrolle tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen.

Slik gir du en brukerrolle tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Tilgangsprofiler på siden Tilgangsprofilhåndtering.

- 4 Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil som brukes for brukerrollen der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig.
- 5 Gå til trinn 2, Angi tilgangsnivåer, i veiviseren for tilgangsprofil, og klikk på koblingen Relaterte opplysninger for posttypen der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig.
Hvis du for eksempel vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig på siden Detaljer om salgsmulighet, klikker du på koblingen Relaterte opplysninger ved siden av salgsmulighetsposten.
- 6 Velg tilgangsnivået for bøker i henhold til kravene i brukerrollen.
- 7 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 8 Gjenta trinn 4 til 7 for eiertilgangsprofilen som brukes for brukerrollen du aktiverer for bøker.

Tilordne poster til bøker

Du kan tilordne poster til egendefinerte bøker på følgende måter:

- **Én post om gangen (manuelt).** Du kan velge bokverdien på postdetaljsiden.
- **I bulkoperasjoner.** Du kan bunketilordne poster til bøker.
- **Ved å importere boktilordninger.** Du kan bare importere boktilordninger for firmaer og kontaktpersoner. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du importerer boktilordninger, se [Om import av bøker og boktilordninger](#) (på side 240).

Poster kan også tilordnes til bøker ved hjelp av aktive arbeidsflytregler og betingelser. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287).

Om startdatoen og sluttdatoen for boktilordninger for firmaer og kontaktpersoner

Boktilordninger for firma- og kontaktpersonposter kan ha en startdato og en sluttdato. Du kan bare oppdatere disse feltene ved hjelp av importassistenten eller Web-tjenester. Du må bruke Web Services v1.0-API-et for alle slike Web-tjenesteforespørsler.

En boktilordning er gyldig frem til sluttdatoen eller til boktilordningen er fjernet fra posten, avhengig av hvem som kommer først. Når sluttdatoen er kommet, fjernes forbindelsen mellom boken og posten, og brukere har ikke lenger tilgang til posten gjennom medlemskapet i boken. Brukere som har tilgang til posten gjennom andre tilgangskontrollkomponenter, for eksempel posteierskap eller teammedlemskap, vil imidlertid fortsatt ha tilgang til posten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du håndterer tidsbaserte boktilordninger, se [Om tidsbaserte boktilordninger](#) (på side 241).

Før du begynner:

- Hvis du vil tilordne poster til bøker på en postdetaljside, må detaljsideoppsettet for posttypen inneholde området Bøker.
- Hvis du vil bunketilordne poster til bøker, må du ha rettigheten Håndter bøker i brukerrollen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du tilordner én post til en bok.

Slik tilordner du én post til en bok

- 1 Naviger til detaljsiden for posten.
- 2 Klikk på Legg til på tittellinjen under Bøker på detaljsiden.
- 3 Velg boken som du vil tilordne posten til, i utvelgeren for bok, og klikk på OK.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du bunketilordner poster til bøker.

Slik bunketilordner du poster til bøker

- 1 Klikk på knappen Meny på tittellinjen i listevinduet, og klikk deretter på Bunketilordne bok.
- 2 Klikk på utvelgerknappen ved siden av boksen Målbok i vinduet Bunketilordne bok. Velg deretter boken som du vil tilordne poster til, i bokoppslaget.
- 3 Velg et tilknytningsvalg for postene i listen.

Tilknytningsalternativene du kan velge, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg	Beskrivelse
Legg til	Brukes til å legge til målboken i alle poster. Denne tilordningen påvirker ikke eventuelle tidligere boktilordninger for postene.
Erstatt type	Brukes til å legge til målboken i alle poster, og til å fjerne eventuelle tidligere tilordnede bøker som er av samme type som målboken. MERKNAD: Boktyper defineres av selskapsadministratoren.
Erstatt alle	Brukes til å legge til målboken i alle poster, og til å fjerne alle tidligere tilordnede bøker, uavhengig av type.
Erstatt bok	Brukes til å angi boken du vil erstatte. Tilordner poster fra boken du angir her, til målboken. Andre poster påvirkes ikke.
Fjern	Brukes til å fjerne den eksisterende tilordningen til målboken fra alle poster.
Fjern alle	Brukes til å fjerne alle tilordnede bøker fra postene.

- 4 Hvis du velger et annet alternativ enn Legg til i trinn 3, må du nå velge et alternativ for Bruk på. Alternativene du kan velge for Bruk på, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg	Beskrivelse
Manuelle	Bruker tilknytningsvalget på alle valgte poster som de

Valg	Beskrivelse
tilknytninger	eksisterende boktilknytningene ble gjort manuelt for.
Automatiske tilknytninger	Bruker tilknytningsvalget på alle valgte poster som de eksisterende boktilknytningene ble gjort for av arbeidsflyt eller bunke.
Begge	Bruker tilknytningsvalget på alle valgte poster.

5 Klikk på Tilordne for å bruke de valgte tilknytningskriteriene.

Vinduet Bunketilordne kø for bok åpnes, der tilknytningsforespørselen vises under Aktive forespørsler. For flere opplysninger, se [Siden Bunketilordne kø for bok](#) (på side 588).

Når forespørselen er behandlet, blir du varslet via e-post.

Siden Bokhierarki

På siden Bokhierarki vises opplysninger om bøker. Du kan vise delsett med bøker eller vise alle bøker.

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

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et annet delsett med bøker	Klikk på listen på tittellinjen Bokhierarki, og endre valget til et annet delsett med bøker, eller velg Alle bøker hvis du vil vise alle bøker.
Opprette en bok	Klikk på Ny på tittellinjen Bokhierarki. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger bok, og lagre posten.
Opprette en underbok for en eksisterende bok	Klikk på navnekoblingen for den overordnede boken. Klikk på Ny på tittellinjen Underbøker på siden Bokdetaljer. Legg inn opplysningene om boken på siden Rediger bok, og lagre endringene.
Flytte en bok til en ny overordnet bok	Klikk på koblingen Rediger for boken du vil endre. Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok på siden Rediger bok, velg den nye overordnede boken, og lagre endringene.
Knytte brukere til en bok	Klikk på navnekoblingen for boken. Klikk på Legg til brukere på tittellinjen Bokbrukere på siden Bokdetaljer. Velg brukerne du vil knytte til boken, på siden Rediger bok, og legg inn brukeropplysningene. For flere opplysninger, se Knytte brukere til bøker (på side 254).

Bokfelt

På siden Rediger bok og siden Bokdetaljer vises detaljer for egendefinerte bøker. Du kan endre detaljene for en bok, legge til underbøker i en bok og legge til brukere i en bok.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om bok	
Boknavn	Navnet til boken.
Overordnet bok	Viser navnet til den overordnede boken hvis boken er en underbok. Hvis boken er en rotbok, er feltet tomt.
Boktype	Bøker kan tilordnes til en boktype for å gjøre det enklere å organisere bokstrukturer. For opplysninger om hvordan du oppretter boktyper, se Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 250).
Kan inneholde data	Angir om poster kan knyttes til denne boken. For å få bedre ytelse bør det ikke merkes av for bøker som ikke inneholder data, i denne boksen.
Partner	Spesielt for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. For flere opplysninger, se <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand (se Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) i Oracle Technology Network.
Partnersted	Spesielt for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. For flere opplysninger, se <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand (se Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) i Oracle Technology Network.
Del for underbøker	
Boknavn	Navnet på en bok som er en underbok av den gjeldende boken.
Boktype	Boktypen for underboken.
Kan inneholde data	Angir om poster kan knyttes til underboken.
Del for bokbrukere	
Etternavn	Etternavnet til en bruker som er knyttet til denne boken.

Felt	Beskrivelse
Fornavn	Fornavnet til en bruker som er knyttet til denne boken.
Bokbrukerrolle	Brukerens bokrolle for den gjeldende boken. En bokbrukerrolle kan tilordnes en bruker når brukeren er knyttet til en bok. Bokbrukerroller er ikke brukerroller i Oracle CRM On Demand. For opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se Opprette boktyper og bokbrukerroller (på side 250).
Tilgangsprofil	Brukerens tilgangsrettigheter til den gjeldende boken og eventuelle underbøker. Velg fra listen over profiler som er aktivert for bøker. For opplysninger om hvordan du oppretter tilgangsprofiler spesielt for bøker, se Opprette tilgangsprofiler for bøker (på side 257).

Opplysninger om å feilsøke bøker

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du feilsøker bokfunksjonalitet, se 565278.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Gruppehåndtering

Gruppehåndtering er en valgfri funksjon som gir selskapet muligheten til å sette opp team med personer som samarbeider, slik at de kan dele et felles sett med opplysninger.

Når du setter opp grupper i selskapet, kan brukere gjøre følgende:

- Gruppemedlemmer har tilgang til en sammenslått kalender som viser tilgjengeligheten for alle medlemmene i gruppen. Dermed kan ansatte fastsette det beste tidspunktet for planlegging av avtaler og varsle ansatte (og kontaktpersoner) om avtaler.

MERKNAD: Brukere må ha rettigheten Del kalender tilordnet til brukerrollen for å kunne få tilgang til den sammenslåtte gruppekalenderen. Brukere som har rettigheten Del kalender, kan også opprette egendefinerte kalendervisninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise andre personers kalendere](#) og [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#).

- Gruppemedlemmer kan dele eierskap av følgende posttyper automatisk:
 - Aktivitet
 - Firma
 - Kontaktperson
 - Husholdning
 - Salgsmulighet
 - Portefølje

Når en post er tilordnet til et medlem av en gruppe, blir alle medlemmer i denne gruppen felles eiere av denne posten. Hvis for eksempel en bruker tilhører gruppe XYZ, inkluderes alle firmaer som er tilordnet til brukeren etter at brukeren ble medlem av denne gruppen, i firmalistene for alle medlemmer i gruppe XYZ. I slike poster vises gruppenavnet i feltet Primærgruppe hvis feltet er finnes i detaljsideoppsettet. Alle medlemmene i gruppen, inkludert den angitte eieren av posten, vises i området for teamrelaterte opplysninger på postdetaljsiden. Alle medlemmer av gruppen kan oppdatere posten.

Medlemmene i den gjeldende gruppen har som standard full tilgang til gruppeposter som ble tilordnet til et gruppemedlem etter vedkommende ble med i gruppen. Detaljene om poster for avtale, oppgave og kontaktperson som er merket Privat, kan ikke leses av andre gruppemedlemmer.

MERKNAD: For at denne funksjonen skal virke, må du velge [Standard gruppetilknytning](#) på siden [Selskapsprofil](#). Du må velge alternativet før du oppretter gruppene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sette opp grupper](#) (på side 269).

Denne virkemåten gjelder for grupper:

- Hver bruker kan bare høre til én gruppe.

Etter at en bruker er lagt til i en gruppe, vises ikke lenger brukerens navn i brukerlisten når gruppemedlemmer velges.

- Følgende skjer hvis du velger alternativet for gruppetilknytning i selskapet:

- Poster som eksisterer før en gruppe blir definert, oppdateres ikke med mindre feltet Eier oppdateres med en ny eier som hører til i en gruppe.
- Når en bruker blir med i en gruppe, får brukeren tilgang til gruppens poster. Poster som ble eid av det nye gruppemedlemmet før vedkommende ble med i gruppen, vises ikke automatisk for de eksisterende gruppemedlemmene. Hvis en bruker blir eier av poster etter at brukeren er lagt til i en gruppe, vises de nye postene for andre gruppemedlemmer.

Følgende eksempel illustrerer gruppeposteierskap:

- Bruker 1 og Bruker 2 tilhører Gruppe 1. Bruker 3 tilhører ikke Gruppe 1.
 - Bruker 3 eier Firma 31. Bruker 1 og Bruker 2 har ikke tilgang til Firma 31.
 - Bruker 3 blir lagt til i Gruppe 1. Bruker 1 og Bruker 2 har ikke tilgang til Firma 31.
 - Bruker 3 blir eier av Firma 32. Bruker 1 og Bruker 2 har tilgang til Firma 32.
- Hvis brukere slettes fra en gruppe, blir de fjernet fra alle delte poster som gruppen eier. De har fortsatt tilgang til de private postene.

Om grupper og modi for eierskap av post

Avhengig av hvilken modus for posteierskap du har valgt for en posttype, kan det hende at poster av denne typen ikke har en eier. En post kan ha en primær egendefinert bok i stedet, eller ingen eier eller primær egendefinert bok. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se "[Om modi for eierskap av post](#)" på side 231). Modi for posteierskap gjelder bare for posttyper som støtter bøker.

Hvis du endrer modusen for posteierskap for en posttype, kan en post som tidligere hadde en eier, få fjernet eieren fra posten når posten oppdateres første gang etter endringene av eierskapsmodus. Hvis dette er tilfelle og den tidligere eieren av posten er medlem av en gruppe, vil alle medlemmer av gruppen, med unntak av

den tidligere eieren av posten, forbli medlemmer av teamet. Posttypen Firma er imidlertid unntaket fra denne regelen. Hvis den tidligere eieren av et firma er medlem av en gruppe, blir alle medlemmene av gruppen fjernet fra teamet.

Grupper kontra team

Det skilles mellom *Grupper* og *Team* i Oracle CRM On Demand:

- Grupper settes opp av selskapsadministratoren og gjelder for hele settet med poster over hele selskapet. Gruppefunksjonen må aktiveres av Kundebehandling eller av selskapsadministratoren når selskapet blir klargjort for Oracle CRM On Demand.
- Posteierne eller selskapsadministratorene setter opp team. Team gjelder bare for posttypene som tillater team, inkludert følgende:
 - Firma
 - Akkreditering
 - Søknad
 - Forretningsplan
 - Sertifisering
 - Kontaktperson
 - Kurs
 - Egendefinerte objekter
 - Avtaleregistrering
 - Eksamen
 - Husholdning
 - Kundeemne
 - MDF-forespørsel
 - Mål
 - Salgsmulighet
 - Partner
 - Portefølje
 - Serviceforespørsel
 - Forespørsel om spesialpris

Eieren må eksplisitt dele posten ved hjelp av området Team på postdetaljsiden for å sette opp et team som skal ha tilgang til posten.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp grupper, se [Sette opp grupper](#) (på side 269).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om grupper og deling av kalendere:

- Vise andre personers kalendere
- Legge til egendefinerte kalendervisninger

Sette opp grupper

Før du begynner. Gjør følgende:

- Kontroller at rollen din omfatter rettigheten Håndter brukere og tilgang.
- Du kan lære hvordan grupper fungerer ved å se [Gruppehåndtering](#) (på side 266).

Sekvens for oppsett av grupper og import av brukere

Følg denne sekvensen når du setter opp grupper:

- 1 Aktiver funksjonen Standard gruppetilknytning.
ADVARSEL: Før du setter opp eller endrer en gruppe, må du aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning (det vil si at du må velge alternativet Standard gruppetilknytning på siden Selskapsprofil) selv om du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning. Hvis du ikke aktiverer denne funksjonen før du setter opp eller endrer en gruppe, fungerer ikke gruppen som den skal. Hvis dette skjer, må du slette gruppen, aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning og deretter opprette gruppen på nytt.
- 2 Opprett grupper, og tilordne brukere til gruppene.
- 3 Hvis du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning, men bruker grupper til å la brukere vise sammenslåtte gruppekalendere, deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning når du er ferdig med å opprette grupper og legge til medlemmer i dem.
- 4 Importer postene med standardeieren (brukeren). Dermed videreføres grupper til postene.

Slik aktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil.
- 4 Klikk på Rediger på siden Selskapsprofil.
- 5 Merk av for Standard gruppetilknytning under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata.
- 6 Lagre innstillingene.

Slik setter du opp en gruppe

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Felles delingsgrupper under Bruker- og gruppehåndtering på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på Ny gruppe på siden Gruppeliste.
- 5 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger gruppe.

Felt	Beskrivelse
Navn	Begrenset til 50 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Beskrivelse	Begrenset til 255 tegn.

MERKNAD: Du kan gi nytt navn til gruppen uten å påvirke eksisterende poster siden applikasjonen bruker den underliggende gruppe-ID-en, ikke gruppenavnet, til å spore gruppeposter. Gruppenavnet må imidlertid være unikt i selskapet.

- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Klikk på Legg til medlemmer på siden Gruppedetaljer.
- 8 Klikk på oppslagsikonene, og legg til brukere på siden Gruppemedlemmer.
Bare brukere som ikke er tilordnet til en gruppe, vises i listen. Hvis du vil vite hvilken gruppe en bruker tilhører, må du gå til brukerens detaljside.
- 9 Lagre posten.
- 10 Hvis du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning, men bruker grupper til å la brukere vise sammenslåtte gruppekalendere, deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning når du er ferdig med å opprette grupper og legge til medlemmer i dem.

Slik deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning

- a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- b Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon.
- c Klikk på koblingen Selskapsprofil.
- d Klikk på Rediger på siden Selskapsprofil.
- e Fjern merket for Standard gruppetilknytning under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata.
- f Lagre innstillingene.

Hvis du senere bestemmer deg for å endre gruppene eller gruppemedlemskapet, må du aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning på nytt før du foretar endringene, og deretter deaktivere den når du har foretatt endringene.

Om å endre innstillingen for Standard gruppetilknytning

Hvis selskapet bestemmer seg for at de ikke lenger vil bruke grupper, følger du denne sekvensen før du deaktiverer funksjonen Standard gruppetilknytning:

- 1 Slett alle brukere unntatt den du vil skal være den primære eieren av gruppens poster.
- 2 Slett gruppen.
- 3 Fjern merket for Standard gruppetilknytning i selskapsprofilen.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om grupper og deling av kalendere:

- [Gruppehåndtering](#) (på side 266)
- Vise andre personers kalendere
- Legge til egendefinerte kalendervisninger

Håndtering av salgsdistrikt

Du kan sette opp salgsdistrikter og salgsdistriktshierarkier. Et selskap kan for eksempel organisere selgerne i grupper eller salgsdistrikter. Salgsdistriktene kan være basert på geografi, produkter eller bransjer. Hver salgsggruppe er ansvarlig for å håndtere firmaene og salgsmulighetene i salgsdistriktet. Du kan bruke salgsdistriktene du setter opp i Oracle CRM On Demand, som utgangspunkt for å tilordne nye firma- og salgsmulighetsposter. For opplysninger om hvordan du setter opp salgsdistrikter, se [Sette opp salgsdistrikter](#) (se "[Konfigurere salgsdistrikter](#)" på side 271).

Konfigurere salgsdistrikter

Før du begynner:

- Hvis salgsdistriktene ikke allerede er definert i selskapet, må du fastsette navngivningsreglene og hierarkiet før du registrerer opplysningene i Oracle CRM On Demand. Når du registrerer opplysningene, begynner du fra øverste nivå og legger deretter til de underordnede salgsdistriktene.
 - Rollen din må ha rettigheten Håndter salgsdistrikter for at du skal kunne utføre de følgende prosedyrene.
- Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du definerer et salgsdistrikt.

Slik definerer du et salgsdistrikt

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Styring av salgsdistrikt på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Hierarki for salgsdistrikt:
 - Hvis du vil legge til et salgsdistrikt, klikker du på Nytt salgsdistrikt.
 - Hvis du vil oppdatere opplysninger om salgsdistrikt, klikker du på den aktuelle koblingen i kolonnen Navn på salgsdistrikt, og deretter klikker du på Rediger på siden Detaljer om salgsdistrikt.
- 4 Registrer de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsdistrikt.

Felt	Beskrivelse
Navn på salgsdistrikt	Begrenset til 50 tegn.
Overordnet salgsdistrikt	La dette feltet stå tomt hvis dette er det øverste salgsdistriktet.
Gjeldende kvote	Du kan angi en kvote som er tilordnet til dette salgsdistriktet.
Valuta for salgsdistrikt	Arver selskapets standardvaluta.

- 5 Lagre posten.
- 6 (Valgfritt) Klikk på Ny på tittelinnen Underordnede salgsdistrikter på siden Detaljer om salgsdistrikt for å legge til underordnede salgsdistrikter.

Slik oppdaterer du det overordnede salgsdistriktet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Styring av salgsdistrikt på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Velg det underordnede salgsdistriktet på siden Hierarki for salgsdistrikt.
- 4 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsdistrikt.
- 5 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet salgsdistrikt på siden Rediger salgsdistrikt.
- 6 Velg det overordnede firmaet i oppslagsvinduet.
- 7 Lagre posten.

Slik oppdaterer du poster med salgsdistrikt

Du kan oppdatere feltet for salgsdistrikt på mange ulike måter i en post. Dette er vanligvis en automatisk prosess:

- **Tilordningsstyrer:** Du kan bruke Tilordningsstyrer til å fylle ut dette feltet samt den relaterte eieren og teammedlemmene for posten.
- **Importer:** Når du vil oppdatere eierskap for salgsdistrikt i mange poster, angir du at flagget Tilordne eier på nytt skal utløse tilordningen av poster ved hjelp av Tilordningsstyrer.
- **Manuell:** En bruker kan tilordne salgsdistriktet til en post.

Forretningsprosesshåndtering

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Opprette prosesser](#) (på side 280)
- [Legge til overgangsstatuser i prosesser](#) (på side 281)
- [Begrense prosesser](#) (på side 283)
- [Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser](#) (på side 284)
- [Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper](#) (på side 284)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 324)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)
- [Vise arbeidsflytforekomster](#) (på side 329)
- [Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker](#) (på side 331)
- [Sette opp tilknytningsregler](#) (på side 338)
- [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) (på side 345)
- [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) (på side 346)

- [Opprette prognosedefinisjonen](#) (på side 348)
- [Oppdatere prognosedefinisjonen](#) (på side 354)
- [Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 356)
- [Tilpasse selskapets bransjeliste](#) (på side 363)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon](#) (på side 275)
- [Om primærfelt i prosessadministrasjon](#) (på side 276)
- [Scenario for låsing av aktivitetsposter](#) (på side 276)
- [Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster](#) (på side 276)
- [Funksjonalitet for prosessadministrasjon](#) (se "[Funksjonen Prosessadministrasjon](#)" på side 278)
- [Prosessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand](#) (på side 280)
- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 286)
- [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 328)
- [Om tilknytningsregler](#) (på side 334)
- [Håndtering av konvertering av kundeemne](#) (på side 344)

Prosessadministrasjon

I delen for prosessadministrasjon i Oracle CRM On Demand, kan du definere prosesser for å forhindre at brukere, inkludert eksterne applikasjoner, utfører enkelte handlinger i poster av en gitt posttype når postene har en bestemt status. Når du forhindrer at brukere utfører enkelte handlinger på denne måten, kalles det å *låse poster*.

Funksjonen for prosessadministrasjon er ikke aktivert i Oracle CRM On Demand som standard. Den må aktiveres for hvert enkelt selskap i Oracle CRM On Demand Customer Care. Hvis selskapet vil bruke funksjonen for prosessadministrasjon, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care og ber om å få tildelt rettigheten Prosessadministrasjon til selskapets administratorrolle.

Når Oracle CRM On Demand Customer Care tildeler selskapsadministratoren rettigheten Prosessadministrasjon, kan selskapsadministratoren deretter tildele rettigheten til andre roller.

MERKNAD: Kontrollene som fastsetter hvilke poster som er låst, er den siste sikkerhetskomponenten som undersøkes i Oracle CRM On Demand ved beregning av rettighetene en bruker har til å arbeide med en post. Tillatelsene som er tildelt av alle de andre komponentene for tilgangskontroll, undersøkes først. En *komponent for tilgangskontroll* er en funksjon i Oracle CRM On Demand som bidrar til beregningen av rettighetene en bruker har til å få tilgang til og arbeide med poster. Eksempler på komponenter for tilgangskontroll er: posteierskap, tilgangsprofiler, roller, team, bøker og rapporteringshierarkiet. Kontrollene som låser poster, overstyrer ikke eventuelle begrensninger som brukes av de andre komponentene for tilgangskontroll.

Hvis du vil ha opplysninger om prosesser og hvordan du oppretter dem, se følgende emner:

- [Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon](#) (på side 275)
- [Om primærfelt i prosessadministrasjon](#) (på side 276)
- [Scenario for låsing av aktivitetsposter](#) (på side 276)
- [Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster](#) (på side 276)
- [Funksjonalitet for prosessadministrasjon](#) (se "[Funksjonen Prosessadministrasjon](#)" på side 278)
- [Proessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand](#) (på side 280)
- [Opprette prosesser](#) (på side 280)
- [Legge til overgangsstatuser i prosesser](#) (på side 281)
- [Begrense prosesser](#) (på side 283)
- [Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser](#) (på side 284)
- [Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper](#) (på side 284)

Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon

I en prosess for en posttype definerer du flere overgangsstatuser. En *overgangsstatus* representerer en status en post går inn i når bestemte forhold er oppfylt. Et *overgangsfelt* er et plukklisefelt i posttypen som fastsetter overgangen for en post fra én overgangsstatus til en annen. Plukklisefeltet for en prosess identifiseres i definisjonen av prosessen.

I en prosess kan hver verdi i overgangsfeltet kobles til én overgangsstatus. For hver overgangsstatus kan du angi følgende opplysninger:

- **Betingelse.** Betingelsen fastsetter om en post kan flyttes til denne overgangsstatusen.
- **Feilmelding.** Feilmeldingen vises hvis forholdet ikke er oppfylt når en bruker prøver å flytte en post til denne overgangsstatusen.
- **Posttilgangskontroller.** Posttilgangskontrollene fastsetter hvilke handlinger brukerne ikke kan utføre på en post når posten er i overgangsstatusen. Du kan forhindre at brukere sletter eller oppdaterer poster i overgangsstatusen.
- **Feltoppsett.** Feltoppsettet fastsetter virkemåten for bestemte felt når en post er i overgangsstatusen.
- **Relaterte tilgangskontroller.** De relaterte tilgangskontrollene fastsetter hvilke handlinger brukerne ikke kan utføre på relaterte poster når den overordnede posten er i overgangsstatusen.

Du kan for eksempel definere en prosess for posttypen Løsning, bruke feltet Status som overgangsfelt og legge til tre overgangsstatuser i prosessen, en for hver av følgende statusverdier: Utkast, Godkjent og Foreldet. Du kan deretter forhindre at brukere sletter løsninger som er i overgangsstatusen for statusen Godkjent, eller forhindre at brukere oppdaterer løsninger som er i overgangsstatusen for statusen Foreldet, og så videre.

Om primærfelt i prosessadministrasjon

Du kan bruke et plukklisfelt i en posttype til å begrense en prosess, slik at prosessen bare gjelder for enkelte poster av denne posttypen. Plukklisfeltet kalles *primærfeltet*, og en prosess gjelder bare for poster der verdien i primærfeltet i posten samsvarer med én av verdiene du angir for prosessen, det vil si primærverdiene. Feltet Type besøk kan for eksempel brukes som primærfelt i posttypen Aktivitet. Du kan begrense en prosess for posttypen Aktivitet slik at prosessen bare gjelder for enkelte typer besøksposter.

Scenario for låsing av aktivitetsposter

Dette emnet gir et eksempel på hvordan selgere i et farmasøytisk selskap bruker besøksaktivitetsposter i Oracle CRM On Demand til å registrere detaljer om besøkene hos kunder, og hvordan besøksaktivitetspostene låses på bestemte punkter. Selskapet kan bruke Oracle CRM On Demand annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

En selger planlegger et besøk på en lokal klinikk for å fylle opp prøveskapet på klinikken, og for å snakke med daglig leder på klinikken om et nytt produkt som det farmasøytiske selskapet er i ferd med å lansere. Selgeren har tenkt å gi daglig leder på klinikken en reklame-CD som inneholder resultatene fra kliniske forsøk og en hvitbok. Når selgeren definerer besøksaktivitetsposten i Oracle CRM On Demand, settes statusen for posten til Ikke startet.

Når selgeren kommer til klinikken, oppstår det en forsinkelse mens en ansatt henter nøkkelen til prøveskapet. Selgeren bruker tiden til å oppdatere statusen for besøksaktivitetsposten i Oracle CRM On Demand til Pågår. Selgeren fyller opp prøveskapet, deler meldingen om det nye produktet med daglig leder på klinikken, og overleverer reklamematerialet.

Mot slutten av dagen logger selgeren på Oracle CRM On Demand og begynner å oppdatere postene som er knyttet til dagens aktiviteter. Selgeren oppdaterer besøksaktivitetsposten for besøket på klinikken, men vil se gjennom posten én gang til før statusen for posten endres til den endelige statusen Sendt. Selgeren skal imidlertid etter planen delta på et salgsmøte, så selgeren setter statusen for posten til Fullført før møtet starter. Posten kan nå ikke slettes fra Oracle CRM On Demand.

Når selgeren kommer tilbake fra møtet og har sett gjennom besøksaktivitetsposten på nytt, settes statusen for posten til Sendt. Besøksaktivitetsposten kan nå ikke oppdateres, den kan ikke slettes fra Oracle CRM On Demand, og alle feltene i posten er skrivebeskyttet. I tillegg kan ikke andre poster kobles til den sende besøksaktivitetsposten. Du finner et eksempel på en prosess som støtter dette scenariet, i [Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster](#) (på side 276).

Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster

Dette emnet inneholder et eksempel på å opprette en prosess som støtter opp under scenariet som beskrives i [Scenario for låsing av aktivitetsposter](#) (på side 276). Du kan bruke denne funksjonen annerledes, avhengig av forretningsmodell.

Du oppretter en prosess som begrenser handlingene brukeren kan utføre, på følgende måte:

- Når statusen for posten er Fullført, kan ikke brukere slette posten.
- Når statusen for posten er Sendt, skjer følgende:
 - Brukere kan ikke oppdatere eller slette posten, og de kan ikke koble andre poster til besøksaktivitetsposten.

- Alle felt i besøksaktivitetsposten er skrivebeskyttet.
- Prosessen gjelder for firmabesøk og profesjonelle oppringinger, men ikke generelle besøk.

Slik setter du opp en prosess som låser besøksaktivitetsposter

- 1** I Oracle CRM On Demand oppretter du en prosess på følgende måte:

a Angi et unikt navn for prosessen i feltet Prosessnavn.

b Velg Aktivitet i feltet Objektnavn.

Når du velger Aktivitet i feltet Objektnavn, settes verdien i feltet Primær automatisk til Type besøk. Feltet Overgang settes automatisk til Status. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter prosesser, se [Opprette prosesser](#) (på side 280).

- 2** Legg til overgangstatusene som vises i tabellen nedenfor, i prosessen du opprettet i trinn 1 i denne prosedyren.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til overgangstatuser i prosesser, se [Legge til overgangstatuser i prosesser](#) (på side 281).

Status	Avmerkingsboksen Deaktiver oppdatering	Avmerkingsboksen Deaktiver sletting/fjerning
Ikke startet	Ikke valgt	Ikke valgt
Pågår	Ikke valgt	Ikke valgt
Fullført	Ikke valgt	Valgt
Lagret	Valgt	Valgt

- 3** Begrens prosessen slik at den gjelder for firmabesøk og profesjonelle oppringinger, men ikke generelle besøk, ved å legge til de primære verdiene Firmabesøk og Profesjonelle oppringinger i prosessen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du begrenser prosesser, se [Begrense prosesser](#) (på side 283).

- 4** I overgangstatusen Sendt konfigurerer du feltoppsettet og merker av for Skrivebeskyttet for alle felt.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du konfigurerer feltoppsettet for overgangstatuser, se [Konfigurere feltoppsettet for overgangstatuser](#) (på side 284).

- 5** I overgangstatusene Fullført og Sendt aktiverer du de passende tilgangskontrollene for de relaterte posttypene.

Innstillingene for avmerkingsboksene vises i tabellen nedenfor. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du aktiverer tilgangskontroller for relaterte posttyper, se [Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper](#) (på side 284).

Overgangsstatus	Relatert posttype	Deaktiver opprettelse/tilføyelse	Deaktiver oppdatering	Deaktiver sletting/fjerning
Fullført	Svar på melding	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Detaljer om produkter	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Leverte reklameartikkel	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Leverte prøver	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Prøvetransaksjoner	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Signaturer	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
	Løsninger	Ikke valgt	Ikke valgt	Valgt
Sendt	Vedlegg	Valgt	Valgt	Valgt
	Bøker	Valgt	Valgt	Valgt
	Kontaktpersoner (M:M)	Valgt	Valgt	Valgt
	Egendefinerte objekter 01 til 03	Valgt	Valgt	Valgt
	Svar på melding	Valgt	Valgt	Valgt
	Detaljer om produkter	Valgt	Valgt	Valgt
	Leverte prøver	Valgt	Valgt	Valgt
	Prøvetransaksjoner	Valgt	Valgt	Valgt
	Signaturer	Valgt	Valgt	Valgt
	Løsninger (M:M)	Valgt	Valgt	Valgt

Funksjonen Prosessadministrasjon

Følgende posttyper støttes for prosessadministrasjon:

- Firma
- Aktivitet
- Adresse
- Forretningsplan
- Kundeemne

- Meldingsplan
- Mål
- Salgsmulighet
- Prøveansvarsfraskrivelse
- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel
- Løsning

Begrensninger

Følgende restriksjoner gjelder:

- Bare én prosess kan defineres for hver av posttypene som støtter prosessadministrasjon.
- For hver av de støttede posttypene brukes feltet Status i posttypen som overgangsfelt for prosessen. Du kan ikke velge et alternativt overgangsfelt.
- Bare posttypen Aktivitet støtter bruken av et primærfelt til å begrense prosessen. Primærfeltet i posttypen Aktivitet er feltet Type besøk. Du kan ikke velge et alternativt primærfelt.
- Valgene for feltoppsettet for overgangsstatuser er begrenset til å angi at enkelte felt er skrivebeskyttet når en post er i overgangsstatusen.
- Feltet Ordrenummer og avmerkingsboksen Standard, som vises i prosessposten når du lagrer prosessen, brukes ikke i den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.

Relaterte posttyper

For hver enkelt overordnede posttype som støttes for prosessadministrasjon, kan du aktivere tilgangskontroller for alle de relaterte posttypene som støttes for den overordnede posttypen, og som er tilgjengelige for selskapet, med unntakene som vises i tabellen nedenfor.

Overordnet posttype	Relaterte posttyper som ikke støttes
Firma	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vurderinger ■ Finanskonto: Filial ■ Finanskonto: Utestengte institusjoner
Aktivitet	Vurderinger
Forretningsplan	Vurderinger
Kundeemne	Vurderinger
Mål	Vurderinger
Salgsmulighet	Vurderinger
Serviceforespørsel	Vurderinger

Proessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand

Utfør følgende handlinger når du skal definere en prosess i Oracle CRM On Demand:

- 1 [Opprette prosesser](#) (på side 280)
 - 2 [Legge til overgangsstatuser i prosesser](#) (på side 281)
- Du kan også velge å utføre følgende oppgaver:
- [Begrense prosesser](#) (på side 283)
 - [Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser](#) (på side 284)
 - [Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper](#) (på side 284)

Opprette prosesser

Du oppretter en prosess ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Proessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand](#) (på side 280)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik oppretter du en prosess

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Prosessadministrasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Ny på siden Prosessliste.
- 4 Fyll ut prosessopplysningene på siden Rediger prosess.
- 5 Lagre endringene.

MERKNAD: Feltet Ordrenummer og avmerkingsboksen Standard, som vises på siden Prosessdetaljer når du lagrer prosessen, brukes ikke i den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor beskriver prosessfeltene. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan disse feltene brukes i den gjeldende versjonen av Oracle CRM On Demand, se begrensningene som er oppført i [Funksjonen Prosessadministrasjon](#) (på side 278).

Felt	Beskrivelse
Prosessnavn	Posttypen for prosessen. Hvis du vil ha en liste over posttypene du kan opprette prosesser for, se Funksjonen Prosessadministrasjon (på side 278).

Felt	Beskrivelse
Primærfelt	Navnet på feltet i posttypen som skal brukes som et filter for å begrense prosessen til bestemte poster av posttypen. Dette feltet er skrivebeskyttet. For posttypen Aktivitet vil standardverdien i Primærfelt være Type besøk. For andre posttyper vil feltet være tomt. Hvis du vil ha flere opplysninger om primærfelt, se Om primærfelt i prosessadministrasjon (på side 276).
Overgangsfelt	Navnet på feltet i posttypen som fastsetter overgangen av poster fra én overgangsstatus til en annen. Dette feltet er skrivebeskyttet. Standardverdien er Status for alle posttyper som støttes. Hvis du vil ha flere opplysninger om overgangsfelt, se Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon (på side 275).
Beskrivelse	(Valgfritt) En beskrivelse av prosessen.

Legge til overgangsstatuser i prosesser

I en prosess kan du koble hver verdi i overgangsfeltet til én overgangsstatus. Hvis du vil ha flere opplysninger om overgangsfelt og overgangsstatuser, se [Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon](#) (på side 275).

Du legger til en overgangsstatus i en prosess ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Denne oppgaven er et trinn i [Proessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand](#) (på side 280)

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik legger du til en overgangsstatus i en prosess

- 1 Klikk på koblingen Prosessnavn for prosessen du vil legge til overgangsstatusen i, på siden Prosessliste.
- 2 Rull til delen Overgangsstatuser på siden Prosessdetaljer, og klikk deretter på Legg til på tittellinjen i delen.
- 3 Fyll ut opplysningene om overgangsstatusen på siden Rediger overgangsstatus.
- 4 Lagre endringene.
- 5 Gjenta trinn 2-4 i denne prosedyren for hver overgangsstatus du vil legge til i prosessen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen av feltene for overgangsstatus. Overskriftene under Nøkkelopplysninger og Validering på siden i Oracle CRM On Demand viser navnet på overgangsfeltet.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger	
Status	Verdien i overgangsfeltet som identifiserer denne overgangsstatusen. Hver enkelt verdi i overgangsfelt kan bare brukes med én overgangsstatus i prosessen. Når en verdi er brukt med en overgangsstatus, fjernes verdien fra plukklisten med verdier i feltet Status.
Kategori	(Valgfritt) Salgskategorien som overgangsstatusen er knyttet til
Beskrivelse	(Valgfritt) En beskrivelse av overgangsstatusen.
Validering	
Betingelse	<p>(Valgfritt) En betingelse som fastsetter om en post kan flyttes til denne overgangsstatusen.</p> <p>Du kan angi et uttrykk direkte i tekstboksen eller klikke på ikonet <i>fx</i> for å åpne vinduet Expression Builder, der du kan definere et uttrykk. For flere opplysninger om Expression Builder, se Expression Builder (på side 614).</p> <p>Ikke bruk noen beregnede felt i uttrykket. Beregnede felt støttes ikke i uttrykk i feltet Betinget for overgangsstatuser.</p> <p>Hvis den angitte betingelsen ikke er oppfylt når en bruker prøver å flytte en post av den angitte posttypen i prosessen til denne overgangsstatusen, vises det en feilmelding, og brukerens endringer lagres ikke.</p>
Feilmelding	(Valgfritt) Teksten i feilmeldingen som vises hvis den angitte betingelsen for overgangsstatusen ikke er oppfylt når en bruker prøver å flytte en post av den angitte posttypen i prosessen til denne overgangsstatusen.
Posttilgangskontroll	
Deaktiver oppdatering	(Valgfritt) Hvis det er merket av for dette valget, kan ikke brukerne, inkludert eksterne applikasjoner, oppdatere poster av den angitte posttypen i prosessen når postene har denne overgangsstatusen.

Felt	Beskrivelse
Deaktiver sletting/fjerning	<p>(Valgfritt) Hvis det er merket av for dette valget, kan ikke brukerne, inkludert eksterne applikasjoner, slette poster av den angitte posttypen i prosessen når postene har denne overgangsstatusen.</p> <p>Hvis en post med denne overgangsstatusen er underordnet for en overordnet post, kan brukerne heller ikke fjerne posten fra forbindelsen hvis dette fører til at den underordnede posten slettes fra Oracle CRM On Demand.</p> <p>Hvis fjerning av den underordnede posten fra forbindelsen til den overordnede posten ikke fører til at den underordnede posten slettes fra Oracle CRM On Demand, kan imidlertid posten fjernes fra forbindelsen når posten har denne overgangsstatusen, men den kan ikke slettes.</p>

Begrense prosesser

Hvis du vil begrense en prosess slik at den bare gjelder for bestemte poster av posttypen, angir du hvilke verdier i primærfeltet i posttypen som er gyldige for prosessen. Hvis du vil ha flere opplysninger om primærfelt, se [Om primærfelt i prosessadministrasjon](#) (på side 276).

Du begrenser en prosess ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik begrenser du en prosess

- 1 Klikk på koblingen Prosessnavn for prosessen du vil begrense, på siden Prosessliste.
- 2 Rull til delen Primærverdier på siden Prosessdetaljer, og klikk deretter på Legg til på tittellinjen i delen.
- 3 Velg verdiene som prosessen skal begrenses til, i feltet Verdi på siden for Rediger primærverdier.
Du kan velge opptil fem verdier på siden Rediger primærverdi. Hvis du vil velge flere verdier, kan du gjenta denne prosedyren.
- 4 Lagre endringene.
- 5 Gjenta trinn 2-4 i denne prosedyren så mange ganger som nødvendig for å legge til flere primærverdier.

Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser

Du kan angi hvordan enkelte felt virker når en post er i overgangsstatusen, ved å konfigurere feltoppsettet for overgangsstatusen.

Du konfigurerer feltoppsettet for en overgangsstatus ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik konfigurerer du feltoppsettet for en overgangsstatus

- 1 Klikk på koblingen i feltet Status for overgangsstatusen du vil konfigurere feltoppsettet for, på siden Prosessdetaljer.
- 2 Rull til delen Feltoppsett på siden Detaljer om overgangsstatus, og klikk deretter på Legg til på tittellinjen i delen.
- 3 På siden Rediger feltoppsett angir du virkemåten for felt når en post av den angitte posttypen i prosessen er i denne overgangsstatusen, på følgende måte:

a Velg feltet i listen Felt.

b Merk av for virkemåten du vil konfigurere for feltet.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om begrensninger som gjelder ved konfigurering av feltoppsettet for overgangsstatuser, se [Funksjonen Prosessadministrasjon](#) (på side 278).

ADVARSEL: Hvis du vil angi et avmerkingsboksfelt som skrivebeskyttet, må feltet allerede vises i sideoppsettet det skal brukes i. Hvis det ikke gjør det og feltet legges til i et sideoppsett, vises det en feilmelding når brukere prøver å lagre en post av denne typen.

Du kan angi innstillinger for opptil fem felt på siden Rediger feltoppsett. Hvis du vil angi innstillinger for flere felt, kan du gjenta denne prosedyren.

- 4 Lagre endringene.
- 5 Gjenta trinn 2-4 i denne prosedyren så mange ganger som nødvendig for å definere alle feltene du vil konfigurere for overgangsstatusen.

Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper

Du kan begrense handlingene brukere kan utføre på de relaterte postene når en overordnet post er i overgangsstatusen, ved å aktivere tilgangskontroller for de relaterte posttypene.

MERKNAD: Enkelte posttyper har ingen relaterte posttyper.

Du aktiverer tilgangskontroller for relaterte posttyper ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Prosessadministrasjon.

Slik aktiverer du tilgangskontroller for relaterte posttyper

- 1 Klikk på koblingen i feltet Status for overgangstatusen du vil aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper i, på siden Prosessdetaljer.
- 2 Rull til delen Relatert tilgangskontroll på siden Detaljer om overgangstatus, og klikk deretter på Legg til på tittellinjen i delen.
- 3 Merk av for tilgangskontrollene du vil aktivere for hver enkelt relatert posttype, på siden Rediger relatert tilgangskontroll.

Du kan aktivere tilgangskontroller for opptil fem relaterte posttyper på siden Rediger relatert tilgangskontroll. Hvis du vil aktivere tilgangskontroller for flere relaterte posttyper, kan du gjenta prosedyren.

MERKNAD: Avmerkingsboksene for tilgangskontrollene er merket som obligatoriske på siden Rediger relatert tilgangskontroll. Det vil si at det vises en stjerne ved siden av navnet på hver av avmerkingsboksene. Avmerkingsboksene er merket som obligatoriske fordi avmerkingsboksfeltene alltid har en verdi i databasen. Verdien er enten Sann, det vil si at det er merket av i boksen, eller Usann, det vil si at det ikke er merket av i boksen. Hvis du merker av i en boks, lagres verdien Sann i databasen. Hvis du ikke merker av i en boks, lagres verdien Usann i databasen.

- 4 Lagre endringene.
- 5 Gjenta trinn 2-4 i denne prosedyren så mange ganger som nødvendig for å aktivere tilgangskontrollene for de relaterte posttypene for overgangstatusen.

Tabellen nedenfor beskriver tilgangskontrollen for de relaterte posttypene. Enkelte relaterte posttyper er ikke tilgjengelige. Hvis du vil ha en liste over de relaterte posttypene som er tilgjengelige, se [Funksjonen Prosessadministrasjon](#) (på side 278).

MERKNAD: Brukere kan være både eksterne applikasjoner og brukere av Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Deaktiver opprettelse/tilføyelse	Hvis det er merket av i denne boksen, kan ikke brukerne opprette nye poster av denne relaterte posttypen fra den overordnede posten eller legge til eksisterende poster av denne posttypen i den overordnede posten når den overordnede posten er i denne overgangstatusen.
Deaktiver oppdatering	<p>Virkemåten for denne avmerkingsboksen avhenger av forbindelsen mellom den overordnede posttypen og den relaterte posttypen, på følgende måte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis den overordnede posttypen har en én-til-mange-forbindelse med den relaterte posttypen, og hvis det er merket av i denne boksen, kan ikke brukerne oppdatere poster av denne relaterte posttypen som er underordnede poster for den overordnede posten, når den overordnede posten er i denne overgangstatusen. <p>De underordnede postene kan ikke oppdateres fra noe sted i Oracle CRM On Demand når den overordnede posten er i denne overgangstatusen. Hvis det for eksempel finnes</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>relaterte poster for posttypen Egendefinert objekt 05 i den overordnede posten, kan ikke disse Egendefinert objekt 05-postene oppdateres når den overordnede posten er i denne overgangsstatusen, selv om de er tilgjengelige fra hjemmesiden for Egendefinert objekt 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Avmerkingsboksen Deaktiver oppdatering gjelder ikke for relaterte posttyper som har en mange-til-mange-forbindelse med den overordnede posttypen. Det vil si at den ikke kan brukes til å forhindre at brukere oppdaterer relaterte poster av denne typen når den overordnede posten er i denne overgangsstatusen.
Deaktiver sletting/fjerning	<p>Virkemåten for denne avmerkingsboksen avhenger av forbindelsen mellom den overordnede posttypen og den relaterte posttypen, på følgende måte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis den overordnede posttypen har en én-til-mange-forbindelse med den relaterte posttypen, og hvis det er merket av i denne boksen, kan ikke brukerne slette poster av denne relaterte posttypen som er underordnede poster for den overordnede posten, når den overordnede posten er i denne overgangsstatusen. <p>De underordnede postene kan ikke slettes fra noe sted i Oracle CRM On Demand når den overordnede posten er i denne overgangsstatusen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis den relaterte posttypen har en mange-til-mange-forbindelse med den overordnede posttypen, og hvis det er merket av i denne boksen, kan ikke brukerne fjerne underordnede poster av denne posttypen fra forbindelsen med den overordnede posten når den overordnede posten er i denne overgangsstatusen. Brukerne kan imidlertid slette de underordnede postene fra andre steder i Oracle CRM On Demand, for eksempel fra en liste som er tilgjengelig på hjemmesiden for posttypen.

Arbeidsflytkonfigurasjon

Når du skal konfigurere arbeidsflytregler som dekker selskapets forretningsbehov, gjør du følgende:

- 1 Arbeid med alle andelseierne for å planlegge forretningsprosesser.
- 2 Dokumenter alle arbeidsflytreglene og de tilsvarende arbeidsflythandlingene du må konfigurere. For flere opplysninger om komponentene i arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287).

- 3 Logg på Oracle CRM On Demand som selskapsadministrator, og opprett arbeidsflytreglene. For flere opplysninger, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299).
- 4 Definer alle nødvendige arbeidsflythandlinger i de nye arbeidsflytreglene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter de forskjellige typene arbeidsflythandlinger, se følgende emner:
 - [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
 - [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)
 - [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
 - [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Om arbeidsflytregler

En *arbeidsflytregel* er en instruksjon til Oracle CRM On Demand om å utføre en eller flere handlinger automatisk hver gang en angitt hendelse inntreffer.

Om oppsett av funksjonalitet for arbeidsflytregler

Hvis du er en ny kunde, aktiveres funksjonaliteten for arbeidsflytregler automatisk. Hvis du imidlertid er en eksisterende kunde, må Oracle CRM On Demand Customer Care og selskapsadministratoren konfigurere funksjonaliteten for arbeidsflytregler i Oracle CRM On Demand:

- **Oppsett av Oracle CRM On Demand Customer Care.** Når Oracle CRM On Demand Customer Care konfigurerer funksjonaliteten for arbeidsflytregler, vises koblingen Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering på hjemmesiden for administrasjon. Brukerrollen Administrator har også rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler aktivert. For flere opplysninger om brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 217).
- **Valget Aktiver arbeidsflyt.** Arbeidsflytregler kan ikke kjøres før selskapsadministratoren har merket av for Aktiver arbeidsflyt på siden Selskapsprofil. For opplysninger om hvordan du konfigurerer selskapsprofilen, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17).
- **Integreringshendelser.** En *integreringshendelse* er en mekanisme for å utløse eksterne prosesser som er basert på endringer i postene i Oracle CRM On Demand, inkludert opprette, oppdatere, slette, knytte til, knytte fra, gjenopprette og slå sammen. Du kan angi hvilke felt i en post du vil spore. Hvis selskapet vil bruke arbeidsflytregler til å opprette integreringshendelser, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelser og for å angi den totale størrelsen på integreringshendelseskøene som du trenger. Når verdien endres i et felt som spores, registreres endringen i integreringshendelsen. Du kan også angi hvilke integreringshendelseskøer integreringshendelsene skal legges til i. For flere opplysninger om hvordan du håndterer integreringshendelser, se [Om integreringshendelser](#) (på side 589).

- **Bøker.** Hvis selskapet ønsker å bruke arbeidsflytregler til å oppdatere tilknytninger mellom poster og bøker, kontakter du Oracle CRM On Demand Customer Care for å be om støtte for bokhåndtering. For flere opplysninger om bokhåndtering, se [Bokhåndtering](#) (på side 223).

Triggerhendelser og handlinger for arbeidsflytregler

En arbeidsflytregel evalueres når hendelsen som er angitt for regelen (triggerhendelsen), inntreffer. Hvis betingelsene i regelen er oppfylt (eller hvis regelen ikke har betingelser), utføres handlingene som er angitt for regelen. Du kan for eksempel opprette en arbeidsflytregel for å angi at når en salgsmulighet opprettes (triggerhendelsen for arbeidsflytregelen), sendes en e-post til lederen for eieren av salgsmuligheten (handlingen for arbeidsflytregelen). Du kan også angi at e-posten bare skal sendes hvis inntekten for salgsmuligheten er høyere enn et bestemt beløp (betingelsen for arbeidsflytregelen), og du kan angi innholdet i e-posten.

Du kan også konfigurere arbeidsflytregler slik at handlinger utføres når et bestemt tidsrom er passert, eller når en angitt dato og klokkeslett er nådd. For flere opplysninger om tidsbaserte arbeidsflythandlinger, se [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297).

Arbeidsflytregler kan utløses av ett av følgende:

- En post opprettes, oppdateres, gjenopprettes, slås sammen eller slettes.
- En post knyttes til en annen post eller knyttes fra en annen post.

Triggere for tilknytning og atskillelse i arbeidsflytregler støttes bare for tilknytninger mellom enkelte posttyper. For flere opplysninger, se delen om tilknytning og atskillelse for triggerhendelser i dette emnet.

Arbeidsflytregler konfigureres for en post i sin helhet og ikke for enkeltstående felt. Det finnes flere typer triggerhendelser for arbeidsflytregler, men hver arbeidsflytregel har bare én triggerhendelse. Alt etter hvilken triggerhendelse du velger for regelen, kan du angi at Oracle CRM On Demand skal utføre en eller flere handlinger automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

MERKNAD: Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen eller triggerhendelsen for regelen. Du kan imidlertid oppdatere arbeidsflytbetingelsen.

Triggerhendelsen for hver regel vises på listesiden for arbeidsflytregler og på detaljsiden for arbeidsflytregel. Tabellen nedenfor viser handlingene som er tilgjengelige for hver triggerhendelse.

Triggerhendelse	Tilgjengelige handlinger
Ved lagring av ny post	<ul style="list-style-type: none"> ■ Send e-post ■ Opprett oppgave ■ Tilordne en bok ■ Opprett integreringshendelse ■ Vent ■ Oppdater verdier

Triggerhendelse	Tilgjengelige handlinger
Ved lagring av endret post	<ul style="list-style-type: none"> ■ Send e-post ■ Opprett oppgave ■ Tilordne en bok ■ Opprett integreringshendelse ■ Vent ■ Oppdater verdier
Før sletting av post	<ul style="list-style-type: none"> ■ Send e-post ■ Opprett oppgave ■ Opprett integreringshendelse
Før lagring av endret post	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oppdater verdier
Etter tilkn. med overordnet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Send e-post ■ Opprett integreringshendelse ■ Vent
Etter atskil. fra overordnet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Send e-post ■ Opprett integreringshendelse ■ Vent
Når posten er gjenopprettet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Send e-post ■ Opprett integreringshendelse ■ Opprett oppgave
Når poster er opprettet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Send e-post ■ Opprett integreringshendelse ■ Opprett oppgave

Tre ytterligere arbeidsflythandlinger er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synk. bok for partner
- Synk. partner for bok
- Synkroniser eierpartnerfirma

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse handlingene og hvordan du kan bruke dem, se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, som er tilgjengelig fra dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network.

Begrensninger som gjelder for arbeidsflytregler og regelhandlinger

Følgende begrensninger gjelder for arbeidsflytregler og regelhandlinger:

- **Betingelser for arbeidsflytregler.** Hvis du definerer betingelser for en arbeidsflytregel, utføres arbeidsflytregelhandlingene bare hvis regelbetingelsene er oppfylt når regelen utløses. Hvis betingelsene ikke er oppfylt, utføres ikke handlingene. Hvis du ikke definerer noen betingelser for en arbeidsflytregel, utføres arbeidsflytregelhandlingene hver gang regelen utløses.
- **Flere handlinger for arbeidsflytregler.** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel. Hvis du prøver å opprette flere enn 25 handlinger for en regel, får du en feilmelding. Når det er flere handlinger for en arbeidsflytregel, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før neste handling starter. Du kan endre rekkefølgen på handlingene for en regel. For flere opplysninger om arbeidsflythandlinger, se [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295).

MERKNAD: Hvis en arbeidsflythandling avsluttes uventet uten at den er fullført, utføres ikke eventuelt gjenværende handlinger for regelen.

- **Posttyper.** Du kan opprette arbeidsflytregler for flere forskjellige posttyper. Hver arbeidsflytregel gjelder imidlertid bare for én posttype. Dette betyr at hvis du oppretter en arbeidsflytregel for en bestemt posttype, og du vil at den samme handlingen skal inntreffe for en annen posttype, må du opprette en arbeidsflytregel til (med samme triggerhendelse, regelbetingelser og handling) for den andre posttypen.
- **Enkeltpostkontekst.** En arbeidsflytregel som utløses når en post opprettes, oppdateres eller slettes, er begrenset til å gjelde i konteksten til en enkeltpost – det vil si at en slik arbeidsflytregel kan få tilgang til og oppdatere felt bare for én post.

MERKNAD: Når en arbeidsflytregel utløses av at en post tilknyttes eller atskilles, kan integreringshendelsen som opprettes av arbeidsflyten, inneholde felt både fra den underordnede og den overordnede posten.

Rekkefølge på arbeidsflytregler

Når du oppretter en arbeidsflytregel, tilordner Oracle CRM On Demand automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet, tilordner Oracle CRM On Demand automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen, den samme triggerhendelsen og den samme overordnede posttypen. Rekkefølgenummeret bestemmer i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer en sekvens med arbeidsflytregler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, og hvis aktuelt, den samme overordnede posttypen. Du kan endre rekkefølgen på reglene. For flere opplysninger om hvordan du endrer rekkefølgen på arbeidsflytregler, se [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 324).

Avslutte en sekvens med arbeidsflytregler

Du kan angi at Oracle CRM On Demand skal stoppe å behandle en sekvens med arbeidsflytregler hvis betingelsen i en arbeidsflytregel blir oppfylt. Når en arbeidsflytregel utløses, evalueres betingelsen i regelen. Hvis betingelsen i regelen er oppfylt og boksen Avslutt for arbeidsflytregelen er avmerket, utføres de aktive handlingene i gjeldende arbeidsflytregel, men etterfølgende arbeidsflytregler som er basert på samme posttype og samme triggerhendelse, og eventuelt samme overordnede posttype, behandles ikke.

Triggerhendelser for tilknytning og oppheving av tilknytning

Triggerhendelser for tilknytning og atskillelse i arbeidsflytregler støttes bare for tilknytninger mellom enkelte posttyper. Følgende handlinger er tilgjengelige for triggerhendelser for tilknytning og atskillelse:

- **Send e-post.** Handlingen er tilgjengelig for alle triggerhendelser for tilknytning og atskillelse.
- **Vent.** Handlingen er tilgjengelig for alle triggerhendelser for tilknytning og atskillelse.
- **Opprett integreringshendelse.** Handlingen er bare tilgjengelig for noen tilknytninger.

Tabellen nedenfor viser tilknytningene som støtter triggerhendelser for tilknytning og atskillelse, og angir hvilke tilknytninger som støtter handlingen for opprettelse av integreringshendelse.

Overordnet posttype	Posttype	Opprett integreringshendelse støttes
Firma	Kontaktperson	Ja
Firma	Egendefinert objekt 01	Nei
Firma	Egendefinert objekt 02	Nei
Firma	Egendefinert objekt 03	Nei
Aktivitet	Kontaktperson	Nei
Kontaktperson	Firma	Ja
Kontaktperson	Egendefinert objekt 01	Nei
Kontaktperson	Egendefinert objekt 02	Nei
Kontaktperson	Egendefinert objekt 03	Nei
Kontaktperson	Salgsmulighet	Ja
Salgsmulighet	Kontaktperson	Ja
Salgsmulighet	Egendefinert objekt 02	Nei

Handlingene som kan utløse en arbeidsflytregel for tilknytning eller atskillelse, er beskrevet i tabellen nedenfor. Den inneholder også integreringshendelsene som genereres av arbeidsflytregelen i hvert tilfelle (hvis en handling for integreringshendelse er konfigurert i arbeidsflytregelen).

MERKNAD: Flere integreringshendelser kan genereres, avhengig av dataene i postene. Hvis for eksempel en ny kontaktperson som er opprettet for et firma, er den primære kontaktpersonen for firmaet, genereres en ny integreringshendelse (for firmaoppdatering).

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
Opprett en ny kontaktperson	Firma	Kontaktperson	Brukergrensnitt	Firma: Oppdater Kontaktperson: Sett inn

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
for et firma.				Kontaktperson: Tilknytt
			Web-tjenester	Kontaktperson: Sett inn Kontaktperson: Tilknytt Firma: Oppdater
Koble en eksisterende kontaktperson til et firma.	Firma	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Sett inn Kontaktperson: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson: Tilknytt Firma: Oppdater
Fjern en kontaktperson fra et firma.	Firma	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)
			Web-tjenester	Kontaktperson: Opphev tilknytning Firma: Oppdater
Koble et eksisterende firma til en kontaktperson.	Kontaktperson	Firma	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Sett inn Firma: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson for firma: Sett inn Kontaktperson: Oppdater
Fjern et firma fra en kontaktperson.	Kontaktperson	Firma	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)
			Web-tjenester	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
Opprett en ny salgsmulighet for et firma.	Kontaktperson	Salgsmulighet	Brukergrenses nitt	Salgsmulighet: Sett inn Salgsmulighet: Tilknytt
			Web-tjenester	Salgsmulighet: Sett inn Salgsmulighet: Tilknytt Kontaktperson: Oppdater
Fjern en salgsmulighet fra en kontaktperson.	Kontaktperson	Salgsmulighet	Brukergrenses nitt	Salgsmulighet: Opphev tilknytning
			Web-tjenester	Salgsmulighet: Opphev tilknytning
Opprett en ny kontaktperson for en salgsmulighet. MERKNAD: Denne handlingen er ikke tilgjengelig gjennom brukergrenses nittet.	Salgsmulighet	Kontaktperson	Web-tjenester	Kontaktperson: Sett inn Kontaktperson: Tilknytt
Koble en eksisterende kontaktperson til en salgsmulighet.	Salgsmulighet	Kontaktperson	Brukergrenses nitt	Salgsmulighet: Oppdater Kontaktrolle for salgsmulighet: Sett inn
			Web-tjenester	Kontaktperson: Tilknytt Salgsmulighet: Oppdater
Fjern en kontaktperson fra en salgsmulighet.	Salgsmulighet	Kontaktperson	Brukergrenses nitt	Kontaktrolle for salgsmulighet: Slett Salgsmulighet: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson: Opphev tilknytning Salgsmulighet: Oppdater

Feil i arbeidsflytregelhandlinger

Hvis en arbeidsflytregelhandling ikke fullføres, skjer følgende:

- Hvis en oppdatering av en verdi mislykkes, blokkeres operasjonen som utløste regelen, og ingen av de andre handlingene for arbeidsflytregelen utføres. Brukeren får en feilmelding om at operasjonen mislyktes.
- Hvis en hvilken som helst annen type arbeidsflytregelhandling mislykkes, får brukeren en feilmelding, men operasjonen som utløste regelen, blokkeres ikke, og andre handlinger for regelen utføres. Enkelte feilmeldinger, for eksempel meldingen som sendes når handlingen Opprett oppgave mislykkes fordi brukeren ikke har tillatelse til å opprette en oppgave, vises ikke for brukeren. Slike feil blir loggført.

Postsynlighet og arbeidsflythandlinger

Når en bruker utfører en handling som utløser en arbeidsflytregel, kan noen av handlingene i arbeidsflytregelen mislykkes hvis brukerens handling fører til at posten ikke lenger er synlig for brukeren.

Eksempel: Du har en arbeidsflytregel som utløses når en endret firmapost lagres. Hvis en bruker som eier en firmapost, tilordner firmaet til en annen bruker, utløses arbeidsflytregelen når firmaposten lagres. Hvis den opprinnelige eieren av posten ikke lenger har tilgang til firmaposten på andre måter, for eksempel via team- eller bokmedlemskap, mislykkes alle arbeidsflythandlinger som må ha tilgang til firmaposten.

Modi for posteierskap og arbeidsflythandlinger

Du kan konfigurere posttyper som støtter egendefinerte bøker, i ulike eierskapsmodi: brukermodus, blandet modus eller bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se "Om modi for eierskap av post" på side 231). Modusen for posteierskap samhandler med arbeidsflytregler og handlinger.

Hvis en arbeidsflythandling for boktilordning prøver å fjerne den primære egendefinerte boken i posten, skjer følgende:

- Hvis posttypen er konfigurert i bokmodus, vil arbeidsflythandlingen mislykkes.
- Hvis posttypen er konfigurert i blandet modus, fjerner Oracle CRM On Demand verdien i feltet Bok i posten når den primære egendefinerte boken fjernes fra posten.
- Hvis posttypen er konfigurert i brukermodus, er ingen av bøkene i posten en primær egendefinert bok, og modusen for posteierskap påvirker ikke arbeidsflythandlingen.

Hvis en arbeidsflythandling har en avhengighet for verdien i feltet Eier i en post, for eksempel når handlingen Send e-post er konfigurert for å sende e-post ved hjelp av valget Relativ bruker i post, skjer dette:

- Hvis posttypen er konfigurert i bokmodus, vil arbeidsflythandlingen mislykkes.
- Hvis posttypen er konfigurert i brukermodus eller blandet modus, og feltet som identifiserer den relative brukeren for posten, er tomt, mislykkes arbeidsflythandlingen.

Hvis du for eksempel konfigurerer en handling for e-postsending til en firmaeier og firmaposttypen er konfigurert i blandet modus, mislykkes arbeidsflythandlingen hvis feltet Eier i firmaposten er tomt. Men hvis feltet Eier er utfyllt, vil arbeidsflythandlingen lykkes.

Ventetid

Arbeidsflytregler evalueres i rekkefølge og synkront. Derfor er ikke hele oppdateringsoperasjonen fullført før alle regler er evaluert. Arbeidsflytregler gjør at operasjoner får en viss ventetid (det vil si tiden mellom starten på en operasjon og når den er fullført). Hver oppgave som opprettes av en arbeidsflytregel, kan for eksempel få så mye som 20 % ventetid for en postoppdatering. Hver e-post som opprettes av en arbeidsflytregel, gir omtrent 5 % mer ventetid.

Uttrykk tar mindre tid å evaluere. For minst mulig ventetid kan du legge til gjensidig utelukkende uttrykk i arbeidsflytbetingelsene. Bygg arbeidsflytreglene trinnvis med tanke på ytelse.

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 324)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Om arbeidsflythandlinger

Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Du kan opprette følgende typer arbeidsflythandlinger:

- **Tilordne bok.** Handlingen Tilordne bok tilordner en bok til en post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.
- **Opprett integreringshendelse.** Handlingen Opprett integreringshendelse sender en integreringshendelse til én eller flere integreringskøer når betingelsene i arbeidsflytregelen er oppfylt og det oppdages en endring i minst ett av feltene som spores med handlingen Opprett integreringshendelse.
- **Opprett oppgave.** Handlingen Opprett oppgave oppretter en oppgave når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.
- **Send e-post.** Handlingen Send e-post sender e-post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.
- **Oppdater verdier.** Handlingen Oppdater verdier oppdaterer felt når en post endres, uten å tape opplysningene om den opprinnelige endringen (det vil si opplysninger om når posten ble endret, av hvem og hvilke data som ble endret). Handlingen utføres ved utløpet av ventetiden som er definert i én eller flere ventehandlinger som kommer foran handlingen Oppdater verdier i arbeidsflytregelen.
- **Vent.** Handlingen Vent får Oracle CRM On Demand til å forsinke utførelsen av andre (senere) handlinger for en arbeidsflytregel til en viss tid er gått, eller til en bestemt dato og klokkeslett er nådd.

Tre ytterligere arbeidsflythandlinger er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synk. bok for partner
- Synk. partner for bok
- Synkroniser eierpartnerfirma

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse handlingene og hvordan du kan bruke dem, se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, som er tilgjengelig fra [dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network.

MERKNAD: Hvis du angir flere handlinger for en arbeidsflytregel, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, med start fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før neste handling starter. Når du har opprettet handlingene for arbeidsflytregelen, kan du endre rekkefølgen på handlingene. For flere opplysninger, se [Endre rekkefølgen på arbeidsflythandlinger](#) (se "Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger" på side 323).

Når du oppretter handlinger for arbeidsflytregler, bruker du Expression Builder til å velge felt fra poster og til å definere uttrykk for å beregne variabler. Du kan slå sammen postfeltene og variablene i emnet og meldingsteksten i en e-post, emnet og beskrivelsesteksten for en oppgave eller den nye verdien for et felt du vil oppdatere. Du kan også bruke Uttrykksverktøy til å beregne varigheten eller sluttdatoen og -klokkeslettet for en venteperiode i ventehandlinger for arbeidsflytregler. Feltnavn og variabler i uttrykkene som du definerer, erstattes av verdier når arbeidsflytreglene implementeres. For flere opplysninger om Expression Builder, se [Expression Builder](#) (på side 614).

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Om tidsbaserte arbeidsflytregler

Du kan konfigurere arbeidsflytregler slik at handlinger utføres når en tidsgrense er utløpt. Du kan for eksempel konfigurere en regel slik at en handling utføres når forfallsdatoen for en post er passert, eller hvis det ikke har blitt arbeidet på en post på en viss tid.

Når du skal konfigurere en tidsbasert arbeidsflytregel, legger du til en eller flere ventehandlinger for regelen. I hvert tilfelle der du vil at en tidsbasert handling skal utføres, oppretter du en ventehandling som angir tidsperioden for forsinkelsen eller sluttdatoen og -klokkeslettet for forsinkelsen. Du kan angi tidsperioder eller datoer direkte, eller du kan opprette et uttrykk for å beregne perioden eller datoen. Deretter ordner du handlingene for regelen slik at ventehandlingen kommer umiddelbart før handlingen du vil forsinke. Hvis det er behov for flere regler for å dekke et forretningsbehov, må du ordne reglene i henhold til dette for å oppnå målet.

Om å evaluere arbeidsflytbetingelser på nytt etter ventehandlinger

Ved hjelp av ventehandlinger kan du angi om betingelsen for arbeidsflytregelen skal evalueres på nytt etter at venteperioden er avsluttet. Hvis det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for ventehandlingen, leses posten og evalueres på nytt mot betingelsen for arbeidsflytregelen etter at venteperioden er avsluttet.

Hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt (fordi posten har blitt endret under venteperioden), utføres ikke resten av handlingene for regelen. Som standard er det merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for ventehandlinger.

Hvis du fjerner merket for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for en ventehandling, leses posten på nytt når venteperioden er avsluttet, og den neste handlingen for regelen utføres uten å kontrollere at posten fortsatt overholder regelbetingelsen. Hvis du har flere ventehandlinger for en regel, må det være merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for hver handling der du vil at regelbetingelsen skal evalueres på nytt når venteperioden er avsluttet.

Eksempel på bruk av tidsbaserte arbeidsflytregler

Nedenfor vises et eksempel på hvordan tidsbaserte arbeidsflytregler kan brukes. Du kan bruke tidsbaserte arbeidsflytregler på andre måter, avhengig av forretningsmodellen din.

Tre prioritetsvalg brukes for serviceforespørsler: Standard, Haster og Kritisk. Standard angis automatisk som prioritet for en serviceforespørsel når den opprettes. En forretningsprosess for serviceeskalerting krever følgende handlinger:

- 1 Når en ny serviceforespørsel er opprettet, og hvis statusen for serviceforespørselen ikke oppdateres innen 24 timer, endres prioriteten for serviceforespørselen til Haster, og det sendes en e-post til eieren av serviceforespørselen for å varsle eieren om at serviceforespørselen må oppdateres.
- 2 Hvis det går ytterligere 24 timer uten at statusen for serviceforespørselen endres, skjer følgende:
 - Verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen endres til Kritisk
 - Serviceforespørselen tilordnes til den opprinnelige eierens leder
 - Det sendes en e-post til den opprinnelige eieren av serviceforespørselen og til den nye eieren med beskjed om at serviceforespørselen er tilordnet til eierens leder og at verdien i feltet Prioritet er endret til Kritisk

For å overholde dette kravet konfigurerer selskapsadministratoren en arbeidsflytregel for posttypen for serviceforespørselen på følgende måte:

- 1** Regelutløseren angis til følgende verdi: Ved lagring av ny post.
- 2** Regelbetingelsen angir at statusen for serviceforespørselen ikke er angitt til Venter, på følgende måte:
`[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Venter")`
- 3** Arbeidsflytregelen har følgende handlingsrekkefølge:
 - a** En ventehandling som varer i 24 timer, der det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid
 - b** En handling av typen Oppdater verdier for å endre verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen til Haster
 - c** En handling av typen Send e-post for å sende e-post til eieren av serviceforespørselen for å varsle eieren om at prioriteten for serviceforespørselen er endret til Haster og at serviceforespørselen må oppdateres
 - d** En ventehandling som varer i 24 timer, der det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid
 - e** En handling av typen Oppdater verdier for å endre verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen til Kritisk
 - f** En handling av typen Oppdater verdier for å tilordne den opprinnelige eierens leder som ny eier
 - g** En handling av typen Send e-post for å sende e-post til eieren av serviceforespørselen og til eierens leder for å varsle dem om at serviceforespørselen er tilordnet på nytt og at prioriteten for serviceforespørselen er endret til Kritisk

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter handlinger av typen Vent og Oppdater verdier på arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320) og [Opprett arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (se "[Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#)" på side 318).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Opprette arbeidsflytregler

Før du begynner. Arbeidsflytfunksjonalitet i Oracle CRM On Demand må settes opp for selskapet, slik det er beskrevet i [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287). Når du skal utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

MERKNAD: Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen eller triggerhendelsen for regelen. Du kan imidlertid oppdatere arbeidsflytbetingelsen.


Slik oppretter du en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Liste over arbeidsflytregler:
 - Hvis du vil opprette en ny arbeidsflytregel ved å kopiere en eksisterende regel, klikker du på Kopier for arbeidsflytregelen du vil kopiere.
 - Hvis du vil opprette en ny arbeidsflytregel som ikke er basert på en eksisterende regel, klikker du på Ny på tittellinjen.
- 4 Legg inn regelopplysningene i området Nøkkeldetaljer om arbeidsflytregel på detaljsiden for arbeidsflytregel.

Regelfeltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbeidsflyt	Skriv inn et unikt navn på opptil 50 tegn.
Aktiv	Bruk avmerkingsboksen Aktiv til å aktivere og deaktivere regelen. Et hvilket som helst antall arbeidsflytregler kan være aktive samtidig.
Rekkefølge	Dette feltet er skrivebeskyttet når du oppretter arbeidsflytregelen. Det bestemmer i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer regler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, og eventuelt den samme overordnede posttypen. Oracle CRM On Demand tilordner automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet, tilordnes regelen automatisk til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen, den samme triggerhendelsen og den samme overordnede posttypen i Oracle CRM On Demand. Du kan endre rekkefølgen på arbeidsflytreglene senere. For flere opplysninger, se Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler (på side 324).

Felt	Beskrivelse
Avslutt	<p>Hvis du merker av for Avslutt i arbeidsflytregelen, og betingelsen for regelen er oppfylt, utføres de aktive handlingene for denne arbeidsflytregelen. Det er imidlertid ingen av de påfølgende arbeidsflytreglene som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, og hvis aktuelt, den samme overordnede posttypen, som blir utløst.</p> <p>Hvis betingelsen for arbeidsflytregelen ikke blir oppfylt, fortsetter Oracle CRM On Demand til den neste regelen i sekvensen, uten hensyn til innstillingen for Avslutt i arbeidsflytregelen.</p>
Posttype	<p>Velg posttypen for arbeidsflytregelen.</p> <p>Ved opprettelse, oppdatering og sletting av triggerhendelser er hver arbeidsflytregel bare knyttet til én posttype. Regelen evalueres for denne posttypen, og handlingene utføres for den. Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen for regelen.</p> <p>For arbeidsflytregler der triggerhendelsen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet, velger du posttypen for den underordnede posten. Hvis du for eksempel vil at arbeidsflytregelen skal utløses når en kontaktpersonpost knyttes til en firmapost, velger du Kontaktperson i dette feltet og Firma i feltet Overordnet posttype.</p>
Triggerhendelse	<p>Velg hendelsen som utløser regelen.</p> <p>Når denne hendelsen inntreffer for en post av den angitte typen, evalueres regelen. Når en regel er opprettet, kan du ikke endre triggerhendelsen for regelen.</p> <p>MERKNAD: Triggerhendelsene Etter tilknytning med overordnet og Etter atskillelse fra overordnet støttes bare for posttypene Firma, Kontaktperson og Salgsmulighet. For flere opplysninger, se delen om tilknytning og atskillelse for triggerhendelser i emnet Om arbeidsflytregler (på side 287).</p>
Overordnet posttype	<p>Dette feltet vises hvis du velger triggerhendelsen Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet.</p> <p>Velg den overordnede posttypen. Hvis du for eksempel setter opp en arbeidsflytregel som skal utløses når en kontaktpersonpost knyttes til en overordnet firmapost, velger du Firma i dette feltet og Kontaktperson i feltet Posttype.</p>

- 5** Hvis du vil definere en betingelse for arbeidsflytregelen, klikker du på ikonet  i delen om betingelser for arbeidsflytregler på siden og bruker Expression Builder til å definere betingelsen for arbeidsflytregelen. For flere opplysninger om Expression Builder, se [Expression Builder](#) (på side 614).

MERKNAD: Hvis du ikke definerer en betingelse for arbeidsflytregelen, utføres handlingene for regelen hver gang regelen utløses.

Legg merke til følgende når du oppretter betingelser for arbeidsflytregler:

- En betingelse for en arbeidsflytregel kan ha maksimalt 1024 tegn.
- Du kan konfigurere arbeidsflytregler som bare gjelder for bestemte roller eller kanaler. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du begrenser arbeidsflytregler til bestemte roller eller kanaler, se [Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller](#) (på side 304).
- Du kan finne ut om et felt i en post er oppdatert ved å bruke en betingelse som tilsvarer dataene nedenfor, i arbeidsflytregelen. I dette eksemplet brukes strengen *Ugyldig* til å fastslå om feltet er endret, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i feltet som undersøkes.

```
IsNull([<FieldName>], "Ugyldig") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Ugyldig")
```

ADVARSEL: Funksjonen PRE returnerer ikke den forrige verdien i et felt hvis funksjonen brukes i en arbeidsflyt eller handling som aktiveres etter en ventehandling. Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen PRE(), se [PRE](#) (på side 663).

- 6** Hvis området Handlinger hvis betingelsen er usann er tilgjengelig på siden Detaljer om arbeidsflytregel, kan du angi at lagringsoperasjonen skal annulleres hvis betingelsen for regelen ikke blir oppfylt.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir at lagringsoperasjonen skal annulleres hvis betingelsen for regelen ikke blir oppfylt, se [Annullere lagringsoperasjoner for arbeidsflyt](#) (se "[Avbryte lagring av arbeidsflyt](#)" på side 302).

- 7** Lagre arbeidsflytregelen.

Når du har lagret regelen, kan du opprette handlinger for regelen. Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel. For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Annullere lagringsoperasjoner for arbeidsflyt](#) (se "[Avbryte lagring av arbeidsflyt](#)" på side 302)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 324)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Avbryte lagring av arbeidsflyt

For enkelte posttyper, i arbeidsflytregler der triggeren er Før lagring av endret post, kan du angi at operasjonen for lagring av endringene som utløste regelen, skal avbrytes hvis betingelsen i regelen ikke er oppfylt. Endringer som foretas i Oracle CRM On Demand, avbrytes ikke selv om du angir at lagreoperasjonen skal avbrytes.

Valget Avbryt lagring er tilgjengelig bare i arbeidsflytregler der triggerhendelsen er Før lagring av endret post, og den er tilgjengelig bare for enkelte posttyper. I tillegg fastsetter brukerrollen din hvilke posttyper valget Avbryt lagring er tilgjengelig i, på følgende måte:

- Hvis brukerrollen din har rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler, er valget Avbryt lagring tilgjengelig i arbeidsflytregler for posttypen Salgsmulighet.
- Hvis brukerrollen din har rettigheten Avbryt lagring av arbeidsflyt samt rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler, er valget Avbryt lagring tilgjengelig i arbeidsflytregler for følgende posttyper:
 - Firma
 - Aktivitet
 - Kontaktperson
 - Egendefinert objekt 01
 - Egendefinert objekt 02
 - Egendefinert objekt 04 og høyere
 - Husholdning
 - Kundeemne
 - Salgsmulighet
 - Inntekt
 - Serviceforespørsel

Slik avbryter du lagringen av en arbeidsflyt hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt

- 1** Merk av for Avbryt lagring under Handlerer hvis betingelsen er usann på siden Detaljer om arbeidsflytregler.
- 2** (Valgfritt) Angi feilmeldingen som skal vises når lagringen blir avbrutt fordi regelbetingelsen ikke er oppfylt.
- 3** Lagre endringene.

Tabellen nedenfor beskriver valgene under Handlerer hvis betingelsen er usann på detaljsiden for arbeidsflytregel.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Avbryt lagring	<p>Hvis du merker av i denne boksen, utføres følgende handlinger hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeidsflytregelen avsluttes. ■ Alle resterende arbeidsflytregler basert på samme posttype og som har triggerhendelsen Før lagring av endret post, avsluttes også. ■ Alle tidligere endringer i statusen til posten tilbakestilles, med unntak av endringer som er gjort automatisk i Oracle CRM On Demand. ■ Posten går tilbake til den opprinnelige statusen. Hvis posten blir oppdatert i Oracle CRM On Demand, overstyres imidlertid endringen handlingen Avbryt lagring. Hvis den primære kontaktpersonen for eksempel fjernes fra de relaterte kontaktpersonene, oppdateres opplysningene om primær kontaktperson i den overordnede salgsmulighetsposten i Oracle CRM On Demand. Denne oppdateringen i Oracle CRM On Demand overstyres eventuelle handlinger av typen Avbryt lagring i salgsmulighetsposten. ■ Ingen av de resterende arbeidsflytreglene for den samme posttypen som har triggerhendelsen Ved lagring av endret post, utløses. ■ En melding returneres på følgende måter: <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis regelen utløses av en brukerhandling, vises en melding for brukeren som utførte handlingen som utløste regelen. ■ Hvis regelen aktiveres av en Web-tjeneste, returneres en melding til Web-tjenesten som en feilstreng. <p>Du kan angi meldingen i feltet Visningsmelding.</p> <p>Hvis det ikke er merket av i denne boksen, påvirkes ikke lagringen (og ingen melding returneres) hvis betingelsen for regelen ikke er oppfylt.</p> <p>Som standard er det ikke merket av for Avbryt lagring.</p>
Visningsmelding	<p>I dette feltet kan du angi meldingen som returneres til brukeren eller Web-tjenesten hvis betingelsen for regelen ikke er oppfylt, og hvis det er merket av for Avbryt lagring for regelen.</p> <p>Hvis du ikke angir en melding i dette feltet, returneres en standardmelding. Maksimalt antall tegn i meldingen er 1999.</p>

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)

Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller

Du kan begrense en arbeidsflytregel til bestemte kanaler eller roller ved å legge til en betingelse i arbeidsflytregelen.

Slik forhindrer du at en kanal aktiverer en arbeidsflytregel

- Bruk funksjonen `ExcludeChannel()` i betingelsesuttrykket.

Hvis du for eksempel vil forhindre at en stor importoperasjon utløser en arbeidsflytregel, bruker du følgende betingelse i arbeidsflytregelen:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen `ExcludeChannel()`, se [ExcludeChannel](#) (på side 632).

Slik begrenser du en arbeidsflytregel til en bestemt rolle

- Bruk funksjonen `UserValue()` med attributtet `<Role>` i betingelsesuttrykket.

Hvis du for eksempel vil begrense en arbeidsflytregel slik at den bare aktiveres når brukeren som utfører handlingen som utløser regelen, har rollen Administrator og prioriteten i posten er Høy, bruker du følgende betingelse i arbeidsflytregelen:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="Høy"
```

Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen `UserValue()`, se [UserValue](#) (på side 671).

Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok

En handling for å tilordne en bok for en arbeidsflytregel tilordner automatisk en bok til en post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å tilordne en bok.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Slik oppretter du en handling for å tilordne en bok

- 1** Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b** Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c** Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se Filtre liste.
- 2** Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3** Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Tilordne bok.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.
- 4** Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5** Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6** Klikk på velgerknappen ved siden av feltet Boknavn.
- 7** Velg boken du vil tilordne poster til, i bokoppslaget, og klikk på OK.
- 8** Angi et aktuelt valg for Tilknytningsvalg og Bruk på.
For en beskrivelse av valgene, se [Tilordne poster til bøker](#) (på side 262).
- 9** Lagre handlingen.

Modi for posteierskap og tilordning av bøker

Du kan konfigurere posttyper som støtter egendefinerte bøker, i ulike eierskapsmodi: brukermodus, blandet modus eller bokmodus. Hvis du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se "Om modi for eierskap av post" på side 231). Modusen for posteierskap samhandler med arbeidsflytregler og handlinger.

Hvis en arbeidsflythandling for boktilordning prøver å fjerne den primære egendefinerte boken i posten, skjer følgende:

- Hvis posttypen er konfigurert i bokmodus, vil arbeidsflythandlingen mislykkes.
- Hvis posttypen er konfigurert i blandet modus, fjerner Oracle CRM On Demand verdien i feltet Bok i posten når den primære egendefinerte boken fjernes fra posten.
- Hvis posttypen er konfigurert i brukermodus, er ingen av bøkene i posten en primær egendefinert bok, og modusen for posteierskap påvirker ikke arbeidsflythandlingen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse

Hvis handlingen Opprett integreringshendelse finnes i en arbeidsflytregel, sendes automatisk en integreringshendelse til én eller flere integreringskøer når betingelsene i arbeidsflytregelen er oppfylt og det oppdages en endring i minst ett av feltene som spores med handlingen Opprett integreringshendelse.

Om handlinger av typen Opprett integreringshendelse og Vent

Hvis du vil bruke handlingen Opprett integreringshendelse til å opprette en integreringshendelse som registrerer endringene som gjøres i en post med hendelsen som utløser en arbeidsflytregel, må du plassere handlingen Opprett integreringshendelse før eventuelle ventehandlinger i sekvensen av handlinger i arbeidsflytregelen. Hvis en ventehandling kommer foran handlingen Opprett integreringshendelse i en arbeidsflytregel, forhindrer ventehandlingen at handlingen Opprett integreringshendelse oppdager endringer i posten. Når ventetiden i ventehandlingen utløper, leses posten på nytt før de gjenværende handlingene i regelen utføres, og verdiene i feltene i posten før hendelsen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes forrige verdi og gjeldende verdi i et felt for å være den samme, og handlingen Opprett integreringshendelse oppretter ikke en integreringshendelse fordi den ikke finner noen endring i de sporede feltene.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å opprette en integreringshendelse.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren som er beskrevet her, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Slik oppretter du en handling for å opprette en integreringshendelse

- 1** Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b** Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c** Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#).
- 2** Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3** Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Opprett integreringshendelse.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen [Kopier for handlingen](#).
- 4** Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5** Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6** Velg integreringskøene som integreringshendelsene skal skrives til.
- 7** Lagre arbeidsflythandlingen.
- 8** Velg Konfigurer for integreringshendelseshandlingen du vil konfigurere, på menyen på postnivå i listen over handlinger.

MERKNAD: Valget Konfigurer er ikke tilgjengelig for handlinger der triggerhendelsen er at poster blir slått sammen.
- 9** Merk for feltene etter behov på siden for konfigurasjon av sporing av integreringshendelser:
 - Merk av for Inkluder alltid hvis du vil at feltet skal inkluderes i integreringshendelsen selv om verdien i feltet ikke er endret.
 - Merk av for Spor endringer hvis du vil at en integreringshendelse skal genereres hver gang dette feltet oppdateres.
- 10** Lagre endringene.

Tabellen nedenfor beskriver feltene på siden for konfigurasjon av sporing av integreringshendelser.

Felt	Beskrivelse
Vist navn	Navnet på feltet slik det vises i brukergrensesnittet.
Integreringsetikett	Integreringsetiketten som brukes når feltet er inkludert i integreringshendelsen
Obligatorisk	Denne skrivebeskyttede posten angir om feltet er definert som et obligatorisk felt.
Inkluder alltid	<p>Merk av for dette valget hvis du vil at feltet skal inkluderes i integreringshendelsen selv om verdien i feltet ikke er endret.</p> <p>MERKNAD: Det er som standard merket av for Inkluder alltid, og dette merket kan ikke fjernes for enkelte felt som brukes i Oracle CRM On Demand.</p>
Spor endringer	<p>Merk av for dette valget hvis du vil at en integreringshendelse skal genereres hver gang dette feltet oppdateres.</p> <p>MERKNAD: Valget Spor endringer er ikke tilgjengelig hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før sletting av post, Etter tilkn. med overordnet eller Etter atskil. fra overordnet. Hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Etter tilkn. med overordnet eller Etter atskil. fra overordnet, vil i tillegg settet med felt som vises på siden, være settet med felt på det underordnede postnivået. Du kan ikke konfigurere settet med felt som er inkludert i integreringshendelsen på overordnet postnivå.</p>

Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringshendelser, se [Om integreringshendelser](#) (på side 589).

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)
- [Om integreringshendelser](#) (på side 589)

Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave

En handling for å opprette en oppgave for en arbeidsflytregel oppretter en oppgave automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Om konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter

Handlingen Opprett oppgave er tilgjengelig for posttypen Aktivitet, slik at du kan konfigurere arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver når nye aktivitetsposter lagres eller eksisterende aktivitetsposter oppdateres, slettes eller gjenopprettes. Oppfølgingsoppgaver som opprettes for aktivitetsposter, utløser ingen påfølgende arbeidsflytregler som er basert på posttypen Aktivitet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter](#) (på side 313).

Oppgaver koblet til overordnede poster

Hvis en arbeidsflytregel er basert på en posttype som støtter underordnede oppgaver, blir posten som utløste arbeidsflytregelen, den overordnede posten for den nye underordnede oppgaveposten når handlingen Opprett oppgave i regelen oppretter en oppgave. I tillegg blir aktiviteter som opprettes gjennom handlinger i arbeidsflytregler, automatisk koblet til andre overordnede poster på følgende måte:

- Når handlingen Opprett oppgave oppretter en aktivitet for en salgsmulighetspost, kobler arbeidsflythandlingen automatisk aktiviteten til det overordnede firmaet for salgsmuligheten, samt til selve salgsmulighetsposten.
- Når handlingen Opprett oppgave oppretter en aktivitet for en serviceforespørselspost, kobler arbeidsflythandlingen automatisk aktiviteten til det overordnede firmaet og kontaktpersonen for serviceforespørselen, samt til selve serviceforespørselsposten.

Hvis en arbeidsflytregel er basert på en posttype som ikke støtter underordnede oppgaver, blir oppgaven ikke koblet til noen overordnet post når handlingen Opprett oppgave i regelen oppretter en oppgave.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å opprette en oppgave.

MERKNAD: Hvis handlingen Opprett oppgave skal lykkes, må brukeren som utfører handlingene som utløser arbeidsflytregelen, ha de riktige tilgangsrettighetene til å opprette en oppgave.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Slik oppretter du en handling for å opprette en oppgave

- 1** Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b** Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c** Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#).
- 2** Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3** Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Opprett oppgave.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.
- 4** Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5** Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6** Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter handlingen.

MERKNAD: Hvis du velger Relativ bruker i post i feltet Eier for oppgaven, og eieren av oppgaven er en inaktiv bruker, opprettes ikke oppgaven.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Eier	<p>Velg eiertypen for oppgaven (Relativ bruker i post eller Bestemt bruker), og velg deretter eieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis du velger Relativ bruker i post, velger du brukeren fra listen. <p>Hvis du velger en teamrolle som eier, oppretter arbeidsflytregelen en oppgave for hver bruker som har den tilordnede teamrollen.</p> <p>MERKNAD: For firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter er alle egendefinerte teamroller som er lagt til for posttypen, tilgjengelige for å velges fra listen over eiere av typen Relativ bruker i post. For flere opplysninger om hvordan du tilpasser poster, se Siden Applikasjonstilpasning for posttype (på side 65).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis du velger Bestemt bruker, klikker du på oppslagsikonet og velger oppgaveeieren. <p>MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan modi for posteierskap påvirker eierskapet til automatisk genererte oppgaver, se Modi for posteierskap og Automatisk genererte oppgaver (på side 235).</p>
Type	Velg aktivitetstypen fra rullegardinlisten.
Forfallsdato	<p>Angi et uttrykk som evalueres til forfallsdatoen for oppgaven. Du kan bruke Expression Builder til å opprette uttrykket. Klikk på ikonet <i>fx</i> ved siden av feltet for å åpne Expression Builder-vinduet. Uttrykket kan inneholde opptil 1024 tegn.</p> <p>MERKNAD: Hvis arbeidsflythandlingen skal fungere, må feltet Forfallsdato inneholde et uttrykk som evalueres til en gyldig dato. Du må ikke angi noe annet, for eksempel en dato eller et heltall, i feltet Forfallsdato.</p> <p>Hvis det angitte uttrykket evalueres til en dato som er tidligere enn eller lik dagens dato, er forfallsdatoen lik dagens dato som standard.</p> <p>Forfallsdatoen kan ligge høyst 2400 dager inn i fremtiden. Hvis uttrykket evalueres til mer enn 2400 dager inn i fremtiden, settes forfallsdatoen til 2400 dager fra dagens dato. Hvis for eksempel uttrykket inneholder Today()+3000, beregnes resultatet som Today()+2400.</p> <p>Hvis uttrykket evalueres til en ugyldig dato eller en annen datatype, for eksempel streng, heltall eller boolsk, oppstår en feil, og aktiviteten opprettes ikke.</p> <p>Du kan bruke knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til å teste syntaksen i uttrykket. Det kontrolleres imidlertid ikke at</p>

Felt	Beskrivelse
	uttrykket evalueres til en gyldig dato i Expression Builder. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker Oracle On Demand Expression Builder, se Expression Builder (på side 614).
Prioritet	Velg aktivitetsprioriteten fra rullegardinlisten.
Status	Velg aktivitetsstatusen fra rullegardinlisten.
Valuta for oppgave	Velg en valuta.
Privat	Merk av i denne boksen hvis du vil at oppgaven bare skal vises for oppgaveeieren.
Emne	<p>Skriv inn emnelinjen for oppgaven.</p> <p>Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten. Tre prosenttegn (%%) før og etter en innebygd funksjon eller et innebygd feltnavn indikerer at den/det skal konverteres til en streng.</p> <p>Teksten kan for eksempel inneholde følgende:</p> <pre>Call %%[<ContactLastName>]%%</pre> <p>Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges tre prosenttegn til automatisk. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn et komplisert uttrykk, er det ikke sikkert at prosenttegnene legges til på riktig sted. Hvis dette er tilfellet, må du kontrollere at prosenttegnene er plassert før og etter hele uttrykket, slik at uttrykket evalueres på riktig måte.</p> <p>For eksempel: %%Today() + 30%% legger til 30 dager for dagens dato, men %%Today() %%+ 30 knytter 30 til strengen som gjengir dagens dato.</p> <p>Hvis du vil bruke Expression Builder til å bygge inn funksjoner og feltnavn i et felt, klikker du på ikonet fx ved siden av feltet.</p> <p>Hvis du bare skriver inn statisk tekst, trenger du ikke bruke Expression Builder.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter uttrykkene.</p>
Beskrivelse	<p>Skriv inn beskrivelsen av oppgaven.</p> <p>Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten, slik det er beskrevet for feltet Emne.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter uttrykkene.</p>

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter

Dette emnet inneholder et eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver når aktivitetsposter opprettes. Du kan også bruke denne funksjonaliteten på andre måter, avhengig av forretningsmodellen.

Du vil at en oppfølgingsoppgave skal opprettes automatisk hver gang en bruker oppretter en ny aktivitet. Oppfølgingsoppgaven skal konfigureres som følger:

- Oppgaven er en oppringing.
- Forfallsdatoen for oppfølgingsoppgaven er to dager etter at den opprinnelige oppgaven ble opprettet.
- Prioriteten for oppfølgingsoppgaven er 1 - Høy.
- Eieren av oppfølgingsoppgaven er den samme som eieren av den opprinnelige aktiviteten.

Slik konfigurerer du en arbeidsflytregel for å opprette en oppfølgingsoppgave for en ny aktivitet

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Ny på tittellinjen på listesiden for arbeidsflytregler.

- 4 Legg inn følgende regelopplysninger i området Nøkkeldetaljer om arbeidsflytregel på siden Detaljer om arbeidsflytregel:
 - a Angi et navn for arbeidsflytregelen i feltet Navn på arbeidsflyt.
 - b Merk av i boksen Aktiv.
 - c Velg Aktivitet i feltet Posttype.
 - d Velg Ved lagring av ny post i feltet Triggerhendelse.
- 5 Lagre arbeidsflytregelen.
- 6 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregel, og velg deretter Opprett oppgave.
- 7 Legg inn følgende handlingsopplysninger på siden Rediger arbeidsflythandling:
 - a Angi et navn for handlingen i feltet Handlingsnavn.
 - b Merk av i boksen Aktiv.
 - c Velg Relativ bruker i post i feltet Eier, og velg deretter Eier av aktivitet.
 - d Velg Samtale i feltet Type.
 - e Klikk på ikonet fx i feltet Forfallsdato, angi uttrykket nedenfor i feltet Uttrykk i Expression Builder-vinduet, og lagre uttrykket.
Today()+2
 - f Velg 1 - Høy i feltet Prioritet.
 - g Angi en emnelinje for oppgaven i feltet Emne, for eksempel *Oppfølgingssamtale for ny aktivitet*.
- 8 Lagre arbeidsflythandlingen.

Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post

En handling for å sende en e-post for en arbeidsflytregel sender en e-post automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Om avsenderadressen i e-post som sendes fra arbeidsflythandlinger

Når du angir avsenderadressen for e-post som sendes fra arbeidsflythandlingen Send e-post, kan du velge ett av følgende valg:

- Standard e-postadresse

Hvis du bruker dette valget, vil avsenderadressen i e-postmeldingen være donotreply@crmondemand.com, og feltet Avsender i e-postmeldingen settes til support@crmondemand.com. Hvis e-postmottakeren prøver å svare på e-posten, settes adressen i Til-feltet i svaret automatisk til support@crmondemand.com.

MERKNAD: Fra og med versjon av Oracle CRM On Demand vil standard avsenderadresse i e-post som sendes fra arbeidsflythandlingen Send e-post, være donotreply@crmondemand.com. I tidligere versjoner av Oracle CRM On Demand enn versjon 20 var standard avsenderadresse support@crmondemand.com.

■ Gjeldende bruker

Hvis du bruker dette valget, sendes e-postmeldingen på vegne av den påloggede brukeren som utløser arbeidsflyten. Avsenderadressen i e-postmeldingen er donotreply@crmondemand.com, og feltet Avsender i e-postmeldingen settes til brukerens e-postadresse. Hvis mottakeren av e-postmeldingen svarer på e-postmeldingen, settes adressen i feltet Til i svaret automatisk til e-postadressen til den påloggede brukeren som utløser arbeidsflytregelen.

■ Bestemt e-postadresse

Hvis du bruker dette valget, sendes e-postmeldingen på vegne av e-postadressen du angir i arbeidsflythandlingen. Avsenderadressen i e-postmeldingen er donotreply@crmondemand.com, og feltet Avsender i e-postmeldingen settes til e-postadressen du har angitt. Hvis mottakeren av e-postmeldingen svarer på e-postmeldingen, settes adressen i feltet Til i svaret automatisk til den bestemte e-postadressen du har angitt i arbeidsflythandlingen.

MERKNAD: I Oracle CRM On Demand blir en streng tilføyd i hver enkelt e-postmelding i arbeidsflyten, slik at e-postmeldingen kan spores i e-postleveringssystemet hos Oracle.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å sende en e-post.

MERKNAD: Arbeidsflytfunksjonen i Oracle CRM On Demand er ikke ment for bruk som et verktøy for masseutsending av e-post. Hvis du har behov for å sende mange e-postmeldinger til kunder, anbefales det at du bruker et produkt som Oracle CRM On Demand Marketing til å dekke behovet.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Slik oppretter du en handling for å sende en e-post

1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:

- a** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- b** Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- c** Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#).

2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.

- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Send e-post.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.

- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.

- 6 I feltet Fra velger eller angir du adressen e-postmeldingen skal sendes fra, på følgende måte:

- Velg Standard e-postadresse hvis du vil sende e-postmeldingen fra standardadressen.
- Velg Gjeldende bruker hvis du vil sende e-postmeldingen på vegne av den påloggede brukeren som utløser arbeidsflyten.
- Velg Bestemt e-postadresse hvis du vil sende e-postmeldingen på vegne av en bestemt adresse, og angi deretter adressen.

Når du angir adressen, gjelder følgende restriksjoner:

- Du kan angi e-postadressen direkte, eller du kan klikke på ikonet fx ved siden av feltet og bruke Expression Builder til å definere e-postadressen.
- Angi bare én e-postadresse. Flere adresser støttes ikke i feltet Fra.
- Hvis du angir en absolutt e-postadresse, må adressen stå i enkle eller doble anførselstegn.
- Expression Builder kontrollerer bare syntaksen for adresseuttrykkene. Det kontrollerer ikke om adressen er gyldig.
- Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.

- 7 Velg eller angi e-postadressen til e-postmottakeren i feltet Til som vist nedenfor:

- Velg Bestemt bruker eller Relativ bruker i post, og velg deretter mottakeren som vist nedenfor:
 - Hvis du velger Bestemt bruker, klikker du på oppslagsikonet og velger brukeren.
 - Hvis du velger Relativ bruker i post, velger du mottakeren fra listen.

Hvis du velger en teamrolle som mottaker, sendes e-posten til hver bruker som har den tilordnede teamrollen.

MERKNAD: For firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter er alle egendefinerte roller som er lagt til for posttypen, tilgjengelige for å velges fra listen over mottakere av typen Relativ bruker i post. For flere opplysninger om hvordan du tilpasser poster, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 65).

- Velg Bestemt e-postadresse, og angi deretter adressene.

Når du angir adressene, gjelder følgende restriksjoner:

- Du kan angi e-postadressene direkte, eller du kan klikke på ikonet fx ved siden av feltet og bruke Expression Builder til å definere e-postadressene.

- Hvis du vil angi flere adresser, bruker du et semikolon (;) som skille tegn.
- Absolutte e-postadresser må stå i enkle eller doble anførselstegn.
- Expression Builder kontrollerer bare syntaksen for adresseuttrykkene. Det kontrollerer ikke om adressene er gyldige.
- Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.

I eksemplet nedenfor vises en oppføring med flere adresser:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "ola.nordmann@sekskap.no"
```

8 Skriv inn emnelinjen for e-posten.

Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten. Tre prosenttegn (%%) før og etter en innebygd funksjon eller et innebygd feltnavn indikerer at den/det skal konverteres til en tekstverdi.

Teksten kan for eksempel inneholde følgende:

Et nytt firma av typen %%[<AccountType>]%% er opprettet

Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges tre prosenttegn til automatisk. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn et komplisert uttrykk, er det ikke sikkert at prosenttegnene legges til på riktig sted. Hvis dette er tilfellet, må du kontrollere at prosenttegnene er plassert før og etter hele uttrykket, slik at uttrykket evalueres på riktig måte.

For eksempel: %%Today() + 30%% legger til 30 dager for dagens dato, men %%Today() %%+ 30 knytter 30 til strengen som gjengir dagens dato.

Hvis du vil bruke Expression Builder til å bygge inn funksjoner og feltnavn i et felt, klikker du på ikonet fx ved siden av feltet. Hvis du bare skriver inn statisk tekst, trenger du ikke bruke Expression Builder.

Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter funksjonene og feltnavnene.

9 Skriv inn meldingen for e-posten.

Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten, slik det er beskrevet i trinn 3.

Teksten kan for eksempel inneholde følgende:

Hei %%[<ContactLastName>]%%,

Dette feltet kan inneholde maksimalt 2000 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter uttrykkene.

10 Lagre handlingen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier

En handling for å oppdatere verdier for en arbeidsflytregel oppdaterer felt automatisk når en post endres, uten å tape opplysningene om den opprinnelige endringen (det vil si opplysninger om når posten ble endret, av hvem og hvilke data som ble endret). Handlingen utføres ved utløpet av ventetiden som er definert i én eller flere eventuelle ventehandlinger som kommer foran handlingen Oppdater verdier i arbeidsflytregelen.

Med mindre triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før lagring av endret post, må det finnes minst én aktiv ventehandling som kommer foran handlingen Oppdater verdier i arbeidsflytregelen. Med unntak av i arbeidsflytregler der triggerhendelsen er Før lagring av endret post, er det bare tillatt å aktivere handlingen Oppdater verdier i Oracle CRM On Demand hvis handlingen har en foranstilt aktiv ventehandling.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å oppdatere verdier.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Slik oppretter du en handling for å oppdatere verdier

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se Filtre liste.
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Oppdater verdier.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter handlingen.

Felt	Beskrivelse
Feltnavn	Velg navnet på feltet som skal oppdateres, fra rullegardinlisten.
Verdi	<p>Klikk på ikonet <i>fx</i> ved siden av feltet, og definer uttrykket som beregner den nye verdien for feltet. Du kan bruke knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til å teste syntaksen.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.</p> <p>Hvis du definerer et uttrykk for å beregne et felt, for eksempel et egendefinert marginfelt, der margin er lik inntekt minus kostnad, beregnes feltverdien hver gang arbeidsflytregelen utløses, selv om inntekt eller kostnad ikke er endret. For bedre ytelse kan du definere en ekstra betingelse for arbeidsflytregelen, for eksempel:</p> <pre>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</pre> <p>Funksjonen PRE returnerer verdien som var i feltet før feltet ble oppdatert.</p>
Overskriv eksisterende verdier	<p>Merk av i denne boksen hvis den eksisterende verdien i feltet skal overskrives med den nye verdien.</p> <p>Hvis feltet allerede har en verdi, oppdateres ikke verdien hvis ikke det er merket av i denne boksen.</p> <p>Hvis feltet er tomt, oppdateres det med den nye verdien, selv om det ikke er merket av i denne boksen.</p>

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Opprette arbeidsflythandlinger: Vent

Med en ventehandling for en arbeidsflytregel kan du forsinke utførelsen av andre (senere) handlinger for en arbeidsflytregel til en viss tid er gått, eller til en bestemt dato og klokkeslett er nådd.

Om handlinger av typen Vent og Opprett integreringshendelse

Hvis du vil bruke handlingen Opprett integreringshendelse til å opprette en integreringshendelse som registrerer endringene som gjøres i en post med hendelsen som utløser en arbeidsflytregel, må du plassere handlingen Opprett integreringshendelse før eventuelle ventehandlinger i sekvensen av handlinger i arbeidsflytregelen. Hvis en ventehandling kommer foran handlingen Opprett integreringshendelse i en arbeidsflytregel, forhindrer ventehandlingen at handlingen Opprett integreringshendelse oppdager endringer i posten. Når ventetiden i ventehandlingen utløper, leses posten på nytt før de gjenværende handlingene i regelen utføres, og verdiene i feltene i posten før hendelsen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes forrige verdi og gjeldende verdi i et felt for å være den samme, og handlingen Opprett integreringshendelse oppretter ikke en integreringshendelse fordi den ikke finner noen endring i de sporede feltene.

MERKNAD: Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en ventehandling.

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Slik oppretter du en ventehandling

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
 - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
 - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#).

- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregler, og velg deretter Vent.

MERKNAD: Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

TIPS: Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.
- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Hvis du ikke vil evaluere regelbetingelsene på nytt i Oracle CRM On Demand etter venteperioden, fjerner du merket for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid.

MERKNAD: For flere opplysninger om avmerkingsboksen Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid, se [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297).

- 7 Bruk et av følgende valg til å angi varigheten på ventetiden:

- Velg Periode, og angi deretter forsinkelsesperioden i år, måneder, dager, timer og minutter, som vist nedenfor:
 - I feltet År angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 5.
 - I feltet Måneder angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 12.
 - I feltet Dager angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 200.
 - I feltet Timer angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 200.
 - I feltet Minutter angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 59.

Du kan ikke angi en negativ verdi eller en verdi som ikke er et heltall, for eksempel 1,5.

- Velg Periodeuttrykk, klikk deretter på ikonet fx ved siden av feltet, og bruk Uttrykksverktøy til å opprette et uttrykk for å beregne perioden for forsinkelsen.

Du kan bruke varighetsfunksjonen i Uttrykksverktøy til å beregne en periode i dager eller deler av dager. For flere opplysninger, se [Varighet](#) (på side 630).

Uttrykket må evalueres til et tall. Nedenfor vises eksempler på gyldige uttrykk for å beregne perioden for en forsinkelse:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

Den maksimale varigheten som støttes, er 'P5Y12M200DT200H59M', det vil si 5 år, 12 måneder, 200 dager, 200 timer og 59 minutter.

MERKNAD: Hvis den beregnede venteperioden er negativ, settes venteperioden til null, og ventehandlingen fullføres umiddelbart. Alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

- Velg Tidspunkt, klikk på kalenderikonet, og velg sluttdato og tidspunkt for forsinkelsen.
Velg tidspunktet i henhold til tidssonen som er angitt i dine personlige innstillinger.
- Velg Tidsuttrykk, klikk deretter på ikonet *fx* ved siden av feltet, og bruk Uttrykksverktøy til å opprette et uttrykk for å beregne sluttdatoen og tidspunktet for forsinkelsen.

Du kan bruke varighetsfunksjonen i Uttrykksverktøy til å beregne en periode i dager eller deler av dager. For flere opplysninger, se [Varighet](#) (på side 630).

Uttrykket må evalueres til en dato og et tidspunkt. Nedenfor vises eksempler på gyldige uttrykk for å beregne sluttdatoen og tidspunktet for en forsinkelse:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

MERKNAD: Hvis den beregnede sluttdatoen og tidspunktet allerede er passert, settes venteperioden for handlingen til 0 (null), og ventehandlingen fullføres umiddelbart. Alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

Hvis uttrykket ikke evalueres til en gyldig dato og et gyldig tidspunkt, fullføres ventehandlingen umiddelbart, og alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

Hvis uttrykket evalueres til en dato og tidspunkt som er over 5 år, 12 måneder, 200 dager, 200 timer og 59 minutter (det vil si den maksimale ventetiden som støttes) etter utløserdatoen og tidspunktet, beregnes sluttdatoen og tidspunktet som utløserdato og tidspunkt pluss den maksimale ventetiden som støttes.

8 Lagre handlingen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)

- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger

Hvis det finnes flere handlinger for en arbeidsflytregel, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, med start fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før neste handling starter. Du kan endre rekkefølgen på handlingene for en regel.

Slik endrer du rekkefølgen på handlingene for en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil endre rekkefølgen på handlingene for, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se Filtrere lister.
- 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 5 Klikk på Rediger rekkefølge på tittellinjen for handlinger på detaljsiden for arbeidsflytregel.
- 6 Bruk pilene på siden Rediger handlingsrekkefølge til å endre rekkefølgen på handlingene.
MERKNAD: Hvis det finnes en handling av typen Oppdater verdier i regelen, må den ha foranstilt minst én aktiv ventehandling i regelen, med mindre triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før lagring av endret post.
- 7 Klikk på Lagre for å lagre endringene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 304)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 306)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 309)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 314)

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 318)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 320)

Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler

Når du oppretter en arbeidsflytregel, tilordner Oracle CRM On Demand automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet, tilordner Oracle CRM On Demand automatisk regelen til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen, den samme triggerhendelsen og den samme overordnede posttypen. Rekkefølgenummeret bestemmer i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer en sekvens med arbeidsflytregler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, og hvis aktuelt, den samme overordnede posttypen. Du kan endre rekkefølgen på reglene.

Hvis du for eksempel oppretter en arbeidsflytregel basert på posttypen Firma, med triggerhendelsen Før sletting av post, og to arbeidsflytregler allerede har samme posttype og triggerhendelse, tilordnes den nye regelen til rekkefølgenummer 3. Du kan endre rekkefølgenummeret senere, slik at den nye regelen er den første regelen som aktiveres for den angitte posttypen og triggerhendelsen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du endrer rekkefølgen for en arbeidsflytregel.

Slik endrer du rekkefølgen på arbeidsflytregler

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil endre rekkefølgen for, på siden Liste over arbeidsflytregler, og klikk på navnekoblingen for regelen.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se Filtreer lister.
- 4 Klikk på Rediger rekkefølge på detaljsiden for arbeidsflytregel.
- 5 Klikk på pilene på siden Rediger rekkefølge for arbeidsflyt for å endre rekkefølgen for regelen.
- 6 Klikk på Lagre for å lagre endringene.

MERKNAD: Hvis du sletter en arbeidsflytregel, ordnes rekkefølgen automatisk for de andre reglene som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis du imidlertid gjør en arbeidsflytregel inaktiv, endres ikke rekkefølgen i listen over regler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen (men regelen aktiveres ikke).

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)

- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)

Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger

Hvis du deaktiverer en arbeidsflytregel mens en forekomst av en ventehandling i regelen har statusen Venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Hvis du deaktiverer en ventehandling mens en forekomst av ventehandlingen venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en arbeidsflytregel.

Slik deaktiverer du en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil deaktivere, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se Filtreer lister.
- 4 Velg Rediger på menyen for postnivå for regelen.
- 5 Fjern merket for Aktiv på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 6 Lagre endringene.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en handling for arbeidsflytregel.

Slik deaktiverer du en handling for arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil slette handlingen fra, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se Filtreer lister.
- 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 5 Finn handlingen du vil slette, under Handler på detaljsiden for arbeidsflytregel.

- 6 Velg Rediger på menyen for postnivå for handlingen.
- 7 Fjern merket for Aktiv på siden Rediger arbeidsflythandling.

MERKNAD: Hvis det finnes en handling av typen Oppdater verdier i regelen, må den ha minst én foranstilt aktiv ventehandling i regelen, med mindre triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før lagring av endret post. Hvis du prøver å deaktivere en ventehandling, og det ikke finnes noen annen ventehandling foran handlingen Oppdater verdier, er det ikke tillatt å deaktivere ventehandlingen i Oracle CRM On Demand.

- 8 Lagre endringene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 324)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 326)

Slette arbeidsflytregler og handlinger

Når du sletter en arbeidsflytregel, slettes også alle handlinger i regelen. Bestillingsnumrene i de gjenværende reglene for den relevante posttypen, oppdateres også automatisk etter behov for å sikre at det ikke er noe gap i rekkefølgen på numrene.

Hvis du sletter en arbeidsflytregel mens en forekomst av en ventehandling i regelen som har statusen Venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Når du sletter en handling fra en arbeidsflytregel, oppdateres bestillingsnumrene i de gjenværende handlingene i regelen automatisk etter behov for å sikre at det ikke er noe gap i rekkefølgen på numrene.

Hvis du sletter en ventehandling mens en forekomst av ventehandlingen har statusen Venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en arbeidsflytregel.

Slik sletter du en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
 - 3 Finn regelen du vil slette, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se Filtreer lister.
 - 4 Velg slett på menyen for postnivå for regelen.
 - 5 Bekreft at du vil slette regelen.
- Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en handling for arbeidsflytregel.

Slik sletter du en handling for arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil slette handlingen fra, på siden Liste over arbeidsflytregler.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se Filtreer lister.
- 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 5 Finn handlingen du vil slette, under Handler på detaljsiden for arbeidsflytregel.
- 6 Velg slett på menyen for postnivå for handlingen.
MERKNAD: Hvis regelen har en handling av typen Oppdater verdier, må handlingen ha minst én foranstilt aktiv ventehandling for regelen, med mindre triggerhendelsen for arbeidsflytregelen er Før lagring av endret post. Hvis du prøver å slette en ventehandling og det ikke er noen ventehandling foran handlingen Oppdater verdier, er det ikke tillatt å slette ventehandlingen i Oracle CRM On Demand.
- 7 Bekreft at du vil slette handlingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 295)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 297)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 323)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 324)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 325)

Arbeidsflytovervåker

Du kan bruke arbeidsflytovervåkeren til å vise forekomster av ventehandlinger for arbeidsflyt som har statusen Venter, og forekomster av arbeidsflythandlinger som ble uventet avbrutt etter at en venteperiode for en ventehandling ble avsluttet.

Siden Arbeidsflytovervåker inneholder to lister:

- En liste over ventende forekomster
- En liste over feilforekomster

Ventende forekomster

Fra arbeidsflytovervåkeren kan du vise detaljer om ventende forekomster og detaljer om arbeidsflythandlingene. Hvis en forekomst av en ventehandling for en arbeidsflyt for eksempel venter lenger enn forventet, kan du bruke arbeidsflytovervåkeren til å undersøke forekomsten og se på konfigurasjonen av arbeidsflythandlingen.

MERKNAD: Når du sletter en ventende forekomst av en ventehandling, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen.

Du kan for eksempel konfigurere en arbeidsflytregel med følgende påtenkte handlingsrekkefølge:

- 1 En ventehandling med en varighet på 24 timer
- 2 En handling av typen Send e-post
- 3 En ventehandling med en varighet på 48 timer
- 4 En handling av typen Send e-post
- 5 En handling av typen Opprett oppgave

Hvis handlingene er riktig konfigurert, vil den første ventehandlingen i rekkefølgen, handling 1, fortsatt ha statusen Venter i 24 timer. Når venteperioden er over, utføres handlingen Send e-post (handling 2). Den andre ventehandlingen (handling 3 i arbeidsflytregelen) er den neste i rekkefølgen. Den vil fortsatt ha statusen Venter i 48 timer. Når venteperioden er over, utføres handlingene Send e-post (handling 4) og Opprett oppgave (handling 5).

Hvis venteperioden i handling 3 feilaktig ble angitt som 48 dager i stedet for 48 timer, vil imidlertid handlingen ha statusen Venter til det har gått 48 dager. Du kan se handlingen i ventelisten i arbeidsflytovervåkeren, og du kan vise handlingsdetaljene for å se om venteperioden er feil angitt. Deretter kan du slette forekomsten av ventehandlingen.

Når du sletter forekomsten av ventehandlingen, avsluttes forekomsten av arbeidsflytregelen, og de gjenværende handlingene i regelforekomsten utføres ikke. I det forrige eksemplet:

- Hvis du sletter handling 1 mens den venter, utføres ikke handling 2, 3, 4 og 5.
- Hvis du sletter handling 3 mens den venter, utføres ikke handling 4 og 5.

MERKNAD: Ventehandlinger er den eneste typen arbeidsflythandlinger som holdes i statusen Venter.

Feilforekomster

Du kan også bruke arbeidsflytovervåkeren til å vise detaljer om noen mislykkede arbeidsflytforekomster. Mislykkede forekomster av arbeidsflythandlinger registreres bare i arbeidsflytovervåkeren hvis handlingene mislykkes etter utløpt venteperiode for en ventehandling i arbeidsflytregelen.

Når en arbeidsflytforekomst mislykkes, rapporteres feilen i alle andre tilfeller umiddelbart til brukeren som utførte handlinger som utløste arbeidsflytregelen. Feilen rapporteres i en feilmelding på skjermen eller i loggfilen. Feilmeldinger for mislykkede handlinger i arbeidsflytregler som utløses av en Web-tjeneste, rapporteres i svaret til Web-tjenesten.

Du kan for eksempel konfigurere en arbeidsflytregel med følgende handlingsrekkefølge:

- 1 En handling av typen Send e-post
- 2 En handling av typen Opprett oppgave
- 3 En ventehandling
- 4 En handling av typen Send e-post

Hvis handling 1 eller handling 2 avsluttes på grunn av en feil, rapporteres feilen i en feilmelding på skjermen eller i loggfilen. Hvis handling 3 mislykkes før venteperioden starter, rapporteres feilen også i en feilmelding på skjermen eller i loggfilen. Hvis handling 3 mislykkes etter at venteperioden er over, eller hvis handling 4 mislykkes, registreres handlingsfeilen i arbeidsflytovervåkeren. Det skrives også en feilmelding til loggfilen hvis arbeidsflytregelen ble utløst av en Web-tjeneste eller en import, men det vises ingen melding på skjermen i tilfeller der arbeidsflytregelen ble utløst av en brukerhandling.

Detaljer om forekomster av arbeidsflythandlinger som mislykkes etter at venteperioden for en ventehandling er over, beholdes i listen over feilforekomster i arbeidsflytovervåkeren i tre måneder eller til du sletter dem. Du kan vise detaljer om forekomstene som ble avsluttet, og detaljer om arbeidsflythandlingene.

Hvis du vil ha opplysninger om bruk av arbeidsflytovervåkeren, se følgende emner:

- [Vise arbeidsflytforekomster](#) (på side 329)
- [Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker](#) (på side 331)
- [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 333)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 286)

Vise arbeidsflytforekomster

Du kan bruke arbeidsflytovervåkeren til å vise forekomster av ventehandlinger for arbeidsfly som har statusen Venter, og du kan om nødvendig slette en ventende handling for å avslutte forekomsten av arbeidsflytregelen.

Du kan også vise opplysninger om forekomster av arbeidsflythandlinger som ble uventet avsluttet etter at venteperioden for en ventehandling var over. Hvis du vil ha opplysninger om hva som registreres og vises i arbeidsflytovervåkeren, se [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 328) og [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 333).

Før du begynner: Hvis du vil bruke arbeidsflytovervåkeren, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler – håndter arbeidsflytregler.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser arbeidsflytforekomster med statusen Venter eller Feil.

Slik viser du arbeidsflytforekomster med statusen Venter eller Feil

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytovervåker under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Hvis forekomsten du vil vise, ikke vises i listen over ventende forekomster eller listen over feilforekomster på siden Arbeidsflytovervåker, klikker du på Vis alle i den aktuelle listen.
- 4 På siden Liste over ventende forekomster eller Liste over feilforekomster filtrerer du listen for å finne forekomstene du er på jakt etter, på følgende måte:
 - a Klikk på en bokstav på alfalinjen for å vise bare arbeidsflytforekomster der navnet på arbeidsflyten begynner med denne bokstaven.
 - b Skriv inn tegn i tekstfeltet, og klikk deretter på Start for å finne arbeidsflytforekomster der navnet på arbeidsflytnavnet begynner med det valgte tegnet.
 - c Klikk på en kolonneoverskrift for å sortere poster basert på verdiene i denne kolonnen. En pil ved siden av kolonneoverskriften angir hvilken kolonne sorteringen er basert på, og om sorteringen er stigende eller synkende. Som standard brukes kolonnen lengst til venstre som søkenøkkel ved postsøk.
- 5 Klikk på koblingen Forekomst-ID for å vise detaljer om en forekomst.
- 6 Klikk på koblingen Arbeidsflythandling for å vise detaljer om arbeidsflythandlingen som posten er en forekomst av.

Opprette lister over ventende arbeidsflytforekomster

Du kan opprette lister over ventende arbeidsflytforekomster basert på filtre du definerer.

MERKNAD: Du kan ikke opprette filtrerte lister over feilforekomster (det vil si forekomster som ble uventet avsluttet på grunn av en feil).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter lister over ventende arbeidsflytforekomster som er basert på filtrene du definerer.

Slik oppretter du en filtrert liste over ventende arbeidsflytforekomster

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Opprett ny liste.

Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse og begrenning av lister, se Opprette og begrense lister.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du håndterer filtrerte lister over ventende arbeidsflytforekomster.

Slik håndterer du lister over ventende arbeidsflytforekomster

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Håndter lister.

Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av lister, se Siden Håndter lister.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser filteret for en liste over ventende arbeidsflytforekomster.

Slik viser du detaljene om filteret i en liste over ventende arbeidsflytforekomster

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Vis listefilter.

Hvis du vil ha flere opplysninger om listefiltre, se Siden Vis liste.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av arbeidsflytovervåkeren, se følgende:

- [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 328)
- [Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker](#) (på side 331)
- [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 333)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 286)

Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker

Du kan slette én og én forekomst av arbeidsflythandlinger fra arbeidsflytovervåkeren. Du kan også slette flere ventende forekomster samtidig ved å opprette en filtrert liste over forekomstene og bruke funksjonen for bunksletting. Funksjonen for bunksletting er ikke tilgjengelig for feilforekomster.

Feilforekomster for arbeidsflyt beholdes i listen over feilforekomster i arbeidsflytovervåkeren i tre måneder eller til du sletter dem.

Hvis du vil ha opplysninger om hva som registreres og vises i arbeidsflytovervåkeren, se [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 328) og [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 333).

MERKNAD: Når du sletter en ventende forekomst av en ventehandling fra arbeidsflytovervåkeren, avsluttes forekomsten av arbeidsflytregelen, og ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen utføres.

Før du begynner: Hvis du vil bruke arbeidsflytovervåkeren, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler – håndter arbeidsflytregler.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en forekomst fra arbeidsflytovervåkeren.

Slik sletter du en forekomst fra arbeidsflytovervåkeren

- 1** Hvis forekomsten du vil vise, ikke vises i listen over feilforekomster eller listen over ventende forekomster på siden Arbeidsflytovervåker, klikker du på Vis alle i den aktuelle listen.
- 2** På siden Liste over feilforekomster eller Liste over ventende forekomster filtrerer du listen for å finne forekomstene du er på jakt etter, på følgende måte:
 - a** Klikk på en bokstav på alfalinjen for å vise bare arbeidsflytforekomster der navnet på arbeidsflyten begynner med denne bokstaven.
 - b** Skriv inn tegn i tekstfeltet, og klikk deretter på Start for å finne arbeidsflytforekomster der navnet på arbeidsflytnavnet begynner med det valgte tegnet.
 - c** Klikk på en kolonneoverskrift for å sortere poster basert på verdiene i denne kolonnen. En pil ved siden av kolonneoverskriften angir hvilken kolonne sorteringen er basert på, og om sorteringen er stigende eller synkende. Som standard brukes kolonnen lengst til venstre som søkenøkkel ved postsøk.
- 3** Klikk på Slett for forekomsten du vil slette.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en liste over ventende forekomster fra arbeidsflytovervåkeren.

Slik sletter du en liste over ventende forekomster

- 1** Opprett listen over ventende forekomster du vil slette, hvis du ikke allerede har gjort det.
Hvis du vil ha flere opplysninger, se Vise ventende forekomster og feilforekomster for arbeidsflyt.
- 2** Klikk på Meny på siden Liste over ventende forekomster, og velg Bunkesletting.
- 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, slettes ikke postene.

TIPS: Du kan når som helst gå tilbake til siden Bunkeslettingskø ved å klikke på den globale koblingen Administrasjon og deretter klikke på Bunkeslettingskø på hjemmesiden for administrasjon.

- 5** Klikk på Logg under Behandlede forespørsler på siden Bunkeslettingskø hvis du vil se gjennom loggfilen for slettingen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av arbeidsflytovervåkeren, se:

- [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 328)
- [Vise arbeidsflytforekomster](#) (på side 329)
- [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 333)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 286)

Felt for arbeidsflytforekomst

Tabellen nedenfor beskriver feltene du kan vise for arbeidsflytforekomster med statusen Venter eller Feil i arbeidsflytovervåkeren.

Felt	Beskrivelse
Forekomst-ID	ID-en som genereres for denne arbeidsflytforekomsten i Oracle CRM On Demand.
Navn på arbeidsflyt	Navnet på arbeidsflytregelen der arbeidsflythandlingen er konfigurert.
Posttype	Posttypen for arbeidsflytregelen.
Triggerhendelse	Hendelsen som utløser arbeidsflytregelen.
Arbeidsflythandling	Navnet på arbeidsflythandlingen som dette er en forekomst av.
Feilmelding	For arbeidsflytforekomster med statusen Feil viser dette feltet årsaken til at denne forekomsten av arbeidsflythandlingen ble avsluttet.
Startet av	Navnet på brukeren med handlingen som utløste denne forekomsten av arbeidsflytregelen.
Startet	Datoen og klokkeslettet denne forekomsten av arbeidsflytregelen ble utløst.
Fortsetter	For arbeidsflytforekomster med statusen Venter viser dette feltet datoen og klokkeslettet venteperioden for denne forekomsten av arbeidsflythandlingen vil bli avsluttet.
Avsluttet	For feilforekomster for arbeidsflyt viser dette feltet datoen og klokkeslettet denne forekomsten av arbeidsflythandlingen ble avsluttet.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av arbeidsflytovervåkeren, se:

- [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 328)
- [Vise arbeidsflytforekomster](#) (på side 329)
- [Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker](#) (på side 331)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 286)

Dataregler og tilknytning

Klikk på et emne for å se trinnvise instruksjoner for fremgangsmåter for konfigurasjon av tilknytningsregler (automatisk tilknytning av poster), prognosedefinisjoner, omgjøringsoppsett for kundeemner, salgsmetoder og bransjer.

- [Sette opp tilknytningsregler](#) (på side 338)
- [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) (på side 345)
- [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) (på side 346)
- [Opprette prognosedefinisjonen](#) (på side 348)
- [Oppdatere prognosedefinisjonen](#) (på side 354)
- [Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (se "[Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere](#)" på side 356)
- [Tilpasse selskapets bransjeliste](#) (på side 363)

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om tilknytningsregler](#) (på side 334)
- [Håndtering av konvertering av kundeemne](#) (på side 344)

Om tilknytningsregler

Før du begynner. Når du skal sette opp tilknytningsregler, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.

Med tilknytningsregler kan du automatisk knytte et kundeemne, en salgsmulighet, en serviceforespørsel eller en konto til en aktuell person, et kundeemne eller et salgsdistrikt, basert på reglene (kalt regelgrupper) som du setter opp.

Hvis selskapet har valgt gruppetilknytning, deler alle gruppemedlemmer postene du knytter til et medlem i denne gruppen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Gruppehåndtering](#) (på side 266).

Tilknytningsregler kan være enkle, alt etter selskapets struktur og forretningsprosesser. Eksempel:

- Kundeemner for hvert geografiske område knyttes til den regionale salgssjefen.
- Nye serviceforespørsler knyttes til teknisk serviceleder.

Reglene kan også være mer kompliserte. Eksempel:

- De fleste kundeemner knyttes til via produkt ekspertise og geografisk plassering, men noen knyttes til en telefonmarkedsføringsleder.
- De fleste serviceforespørsler knyttes til via et problemområde, men alle forespørsler som involverer et bestemt produkt, rutes til én person.

Følgende tabell beskriver hvordan du kan knytte til posttyper:

Denne posttypen	Har følgende tilknytningsalternativer
Firmaer	Du kan knytte postene til en ansatt eller et salgsdistrikt. Du kan også angi team som deler eierskap for de nylig tilknyttede firmaene.
Kundeemner	Du kan knytte postene til en ansatt.
Salgsmuligheter	Du kan knytte postene til en ansatt eller et salgsdistrikt. Du kan også angi team som deler eierskap for de nylig tilknyttede salgsmulighetene.
Serviceforespørsler	Du kan knytte postene til en ansatt.

Tilknytningsreglene i den aktive regelgruppen evalueres når følgende skjer i forbindelse med en posttype:

- For kundeemner: Det merkes av for Tilordne eier på nytt.
- For serviceforespørsler:
 - Serviceforespørselen opprettes uten en eier, eller eieren slettes fra posten (det vil si at feltet Eier er tomt).
 - Det merkes av for Tilordne eier på nytt.
- For firmaer: Det merkes av for Tilordne eier på nytt.
- For salgsmuligheter: Det merkes av for Tilordne eier på nytt.

E-postvarsler

Når et kundeemne eller en serviceforespørsel knyttes til en eier, sendes en e-post til den nye eieren. Malen som brukes for e-post, bestemmes av språket som er valgt på den nye eierens side for personlige detaljer. Hvis for eksempel eieren ønsker å motta varsel-e-post på spansk, må vedkommende velge spansk i feltet Språk på siden for personlige detaljer. Du kan slå av e-postvarsel for serviceforespørsler på regelbasis ved å fjerne merket for Send e-postvarsel på siden for redigering av tilknytningsregler for serviceforespørsler. For opplysninger om hvordan du oppdaterer tilknytningsregler, se [Sette opp tilknytningsregler](#) (på side 338).

I e-postvarsler er Fra-adressen alltid donotreply@crmondemand.com, og feltet Avsender er adressen du angav i feltet Retur-e-postadresse i tilknytningsregelgruppen. Oracle CRM On Demand legger til en streng i hver e-post slik at den kan spores av leveringssystemet for e-post hos Oracle. Hvis en e-postmottaker svarer på et e-postvarsel, blir feltet Til i svaret satt til adressen du angav i feltet Retur-e-postadresse i tilknytningsregelgruppen.

Spore den nye tilknytningen

Du kan bruke tre felt til å spore den nye tilknytningen av eieren eller til å kjøre analyser for å finne ut hvor lang tid denne nye tilknytningen tar. Du kan legge til feltene nedenfor i sideoppsett for firmaer, salgsmuligheter, kundeemner og serviceforespørsler:

■ Tilknytningsstatus

Statusen kan være I kø (posten er i køen som skal behandles av tilordningsstyreren), Behandles (posten behandles av tilordningsstyreren) eller tom (posten er verken i kø eller behandles).

■ Sendedato for siste tilknytning

Hvis posten er i kø for behandling eller den behandles av tilordningsstyreren, viser dette feltet datoen og tidspunktet posten ble lagret, med avmerking for Tilordne eier på nytt. For en serviceforespørselspost viser feltet imidlertid dato og tidspunkt da posten ble lagret, med feltet Eier tomt.

■ Fullføringsdato for siste tilknytning

Hvis en post aldri har blitt tilordnet på hytt, er dette feltet tomt. Hvis ikke, viser feltet datoen og tidspunktet da posten sist ble tilordnet på nytt.

For flere opplysninger om hvordan du legger til felt i sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

Gjøre regelgrupper aktive

Du kan opprette flere tilknytningsregelgrupper, men bare én regelgruppe kan være aktiv om gangen for hver posttype.

ADVARSEL: Regelgruppen som ble merket som *aktiv* forrige gang reglene ble frigitt, fortsetter å være aktiv til reglene frigis på nytt. Når reglene frigis neste gang, blir regelgruppen som sist ble merket som *aktiv*, aktiv. Når du oppretter en ny regelgruppe og merker den som aktiv, må du ikke slette den forrige aktive regelgruppen før reglene er blitt frigitt.

TIPS: Regelgrupper kan fungere som historisk referanse for kundeemnene. I stedet for å slette regelgrupper kan du merke dem som inaktive.

Om gruppetilknytning

Hvis selskapet knytter poster til hele grupper i stedet for én ansatt, må selskapsadministratoren gjøre følgende:

- 1 Velge feltet Standard gruppetilknytning på siden Selskapsprofil (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 17)).
- 2 Sette opp gruppene før aktivering av tilknytningsreglene (se [Sette opp grupper](#) (på side 269)).
- 3 Velge ett medlem i gruppen som skal være eier for firmaene eller salgsmulighetene under tilknytningsprosedyren.

MERKNAD: Gruppefunksjonaliteten støttes ikke for kundeemne- eller serviceforespørselsposter.

Når posten knyttes til en eier i gruppen:

- Feltet Eier viser opplysningene om eieren.
- Feltet Primærgruppe viser gruppenavnet som eieren tilhører, på postens redigerings- og detaljsider, hvis selskapsadministratoren har lagt til feltet i oppsettet.
- Posten vises i områdene i applikasjonene der de ansattes poster vanligvis vises, for eksempel hjemmesider og postlister.

Generelt har alle medlemmer i gruppen full tilgang til posten, selv om tilgangsnivåer kan justeres for å begrense tilgangen for en bruker.

Om tilordningsstyrer og modi for eierskap av post

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 du vil ha flere opplysninger om modi for posteierskap, se [Om modi for posteierskap](#) (se "Om modi for eierskap av post" på side 231).

Scenario for å tilordne kundeemner

Nedenfor vises et eksempel på forretningsreglene i et vanlig selskap for å tilordne kundeemner. For å sette opp reglene som automatisk tilordner kundeemnene til dette selskapet, gjør administratoren følgende:

- 1 Definerer selskapets forretningsregler for å tilordne kundeemner til personer.
For firmaer i USA er det for eksempel mange salgsdistrikter som tilordnes etter stat, men i enkelte stater er det produktexperten som bestemmer tilordningene av salgsdistrikter. I tillegg er firmaet Konsern ÆØÅ alltid tilordnet til én bestemt salgssjef, uavhengig av kundeemnets stat eller produktinteresse.
- 2 Nedenfor vises alle tilordningsscenarier som er nødvendige for å dekke forretningsreglene:
 - **Firma (selskap) er Konsern ÆØÅ.** Tilordnes til salgssjef A.
 - **Primæradresse - stat er CA, NV, OR, WA.** Tilordnes til salgssjef B.
 - **Primæradresse - stat is OH, IN, MI, NY, KY.** Tilordnes til salgssjef C.
 - **Kundeemnet er interessert i produktet ABC (i alle stater bortsett fra de som allerede er oppført, og ikke for Konsern ÆØÅ).** Tilordnes til salgssjef D.
 - **Primæradresse - stat er ikke oppført.** Tilordnes til salgssjef E.
- 3 Plasser scenariene i rekkefølgen de skal vurderes.
Se først på feltet Firma. Hvis verdien er Konsern ÆØÅ, tilordner du kundeemnet til salgssjef A, uavhengig av andre betingelser. Hvis kriteriet ikke overholdes, ser du på feltet Primæradresse - stat. Hvis verdien er CA, NV, OR eller WA, tilordner du kundeemnet til salgssjef B og så videre.

Som en god fremgangsmåte kan du bruke malen for tilordning av poster når du skal planlegge selskapets tilordningsscenarier, og til å sette opp regler som gir deg ønskede resultater.

Kriteriebetingelser i tilknytningsregler

Du kan bruke følgende betingelser i kriteriene for tilknytningsregler:

- **Mellom.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er mellom to verdier som er definert i regelkriteriet. (Resultatene inkluderer ikke poster der verdien i kriteriefeltet er lik en av verdiene for

regelen.) Bruk komma til å skille verdiene. Du må ikke bruke en strek (-) til å angi et verdiområde eller skille verdier.

Bruk betingelsen Mellom bare for datofelt. Bruk datoformatet MM/DD/ÅÅÅÅ.

- **Inneholder alle verdier.** Samsvarer regelen med poster der kriteriefeltet inneholder kriterieverdien for regelen. Hvis du for eksempel angir *kval* som kriterieverdi, samsvares regelen med poster der kriteriefeltet inneholder en verdi som inkluderer strengen *kval*, for eksempel kvalifiserende eller kvalifisert.

Du kan ikke bruke betingelsen Inneholder alle verdier for datofelt eller nummerfelt.

- **Inneholder eksakt feltverdi.** Samsvarer regelen med poster der kriteriefeltet inneholder hele strengen i kriteriefeltverdien, uten ekstra tegn. Hvis du for eksempel angir *Lukket* som kriterieverdi, samsvares regelen med poster der kriteriefeltverdien er *Lukket*, men ikke med poster der kriteriefeltverdien er *Lukket/vunnet*.

Du kan ikke bruke betingelsen Inneholder eksakt feltverdi for datofelt eller nummerfelt.

- **Inneholder ingen av verdiene.** Samsvarer regelen med poster der kriteriefeltet inneholder hvilke som helst verdier som ikke er like kriterieverdien for regelen.

Du kan ikke bruke betingelsen Inneholder ingen av verdiene for datofelt eller nummerfelt.

- **Mindre enn eller lik.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er mindre enn eller lik kriterieverdien for regelen.

Du kan bare bruke betingelsen Mindre enn eller lik for nummerfelt og valutafelt.

- **Mindre enn eller lik.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er større enn eller lik kriterieverdien for regelen.

Du kan bare bruke betingelsen Større enn eller lik for nummerfelt og valutafelt.

Legg merke til følgende angående regelkriterier:

- En regel uten kriterier blir alltid vellykket.
- Regler evalueres i sekvensiell rekkefølge, og evalueringen stopper når kriteriene for en regel er oppfylt.

Hvis for eksempel ti regler evalueres, og kriteriene for regel 6 er oppfylt, ignoreres regel 7, 8, 9 og 10 (det vil si at de ikke evalueres). Hvis det på samme måte ikke er noen kriterier for regel 6, blir regel 6 vellykket, og regel 7, 8, 9 og 10 ignoreres.

For trinnvise instruksjoner om hvordan du setter opp tilknytningsregler, kan du se [Sette opp tilknytningsregler](#) (på side 338).

Sette opp tilknytningsregler

Før du begynner:

- Når du skal sette opp tilknytningsregler, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.
- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du utformer tilknytningsregler, se [Om tilknytningsregler](#) (på side 334).

Eksempel på regelgruppe for tilordning

Regelgrupper består av regler, som på sin side består av kriterier. Figuren nedenfor viser komponentene i en regelgruppe.

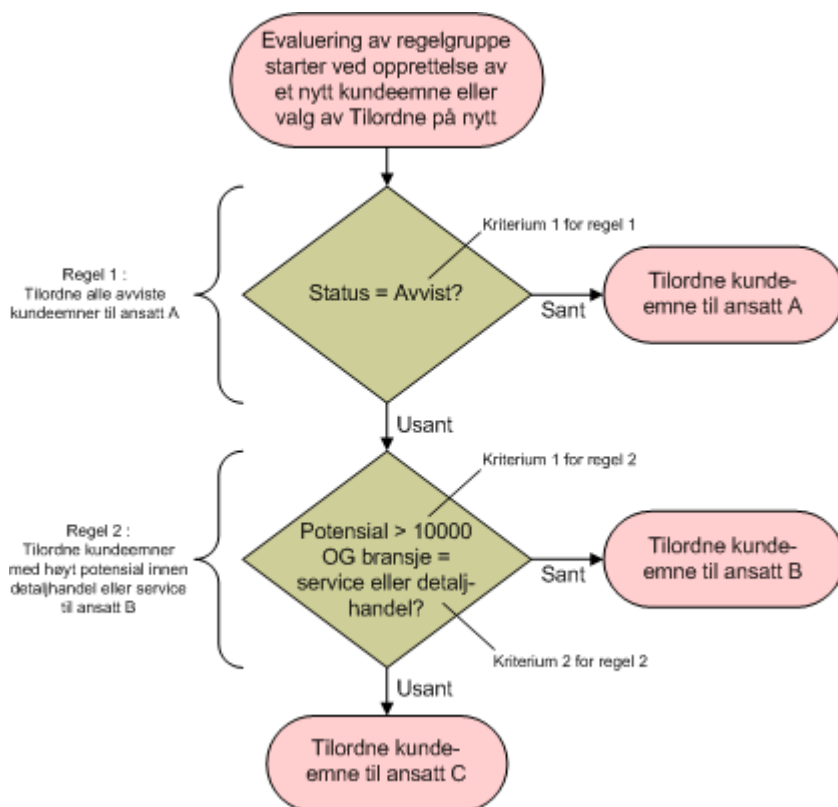


Figure 1: Hvordan en regelgruppe for tilordning av kundeemne evalueres

MERKNAD: For at knappen Avvis skal virke riktig på siden Kundeemnedetaljer, må den første regelen i regelgruppen tilordne avviste kundeemner.

Slik setter du opp tilknytningsregler

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen for den aktuelle posttypen under Tilknytningsregler.

En liste over alle regelgruppene som er definert for selskapet til dagens dato, vises.

4 Opprette en ny regelgruppe:

- a Klikk på knappen Ny regelgruppe.
- b Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

Felt	Beskrivelse
Navn på regelgruppe	Et unikt navn på opptil 30 tegn.
Aktiv regelgruppe	Bare én regelgruppe kan være aktiv om gangen. Hvis du angir en ny regelgruppe som aktiv, blir gruppen som tidligere var aktivert, inaktiv.
Ikke-tilordnet eier	En ansatt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. Eksempel: Ansatt C i figur 1.
Retur-e-postadresse	Dette feltet vises bare for regelgrupper for kundeemner og serviceforespørsler. E-postadressen du angir i feltet Retur e-postadresse i tilordningsregelgruppen, vises i feltet Avsender i e-postvarslene som sendes til eierne av kundeemner og serviceforespørsler. Hvis mottakeren av e-postmeldingen svarer på et e-postvarsel, settes også adressen i feltet Til i svaret til adressen du har angitt i feltet Retur e-postadresse. MERKNAD: Ingen e-postvarsler sendes for firma- og salgsmulighetsposter.
Salgsdistrikt for ikke-tilordnet firma	Et salgsdistrikt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. Dette feltet vises bare for firmaregelgrupper.
Salgsdistrikt for ikke-tilordnet salgsmulighet	Et salgsdistrikt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. Dette feltet vises bare for salgsmulighetsregelgrupper.

- c Lagre posten.

Dette lagrer navnet på den nye regelgruppen som et ledd av klargjøringen for å legge til regler i regelgruppen.

5 Legge til en regel i regelgruppen:

- a Klikk på Ny på tittelinnen for regler på detaljsiden for regelgruppe.
- b Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

I kolonnen Eksempel i denne tabellen vises det hvordan du fyller ut feltene for regel 2 i figur 1.

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Regelnavn	Et unikt navn.	Tilordne kundeemner med høyt potensial til Detaljhandel eller Service
Rekkefølge	Rekkefølgen som reglene evalueres i. Når kriteriene for én regel er oppfylt, tilordnes regelen, og etterfølgende regler ignoreres.	1
Tilordne til eier	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes posten til denne brukeren. For gruppetilordning av firmaer og salgsmuligheter må brukeren være et medlem i gruppen som deler postene.	Ansatt B
Tilordne til salgsdistrikt	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes posten til dette salgsdistriktet. Dette feltet vises bare for firma- og salgsmulighetsregler.	Nordøstlige område
Inkluder relaterte kontaktpersoner	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes kontaktpersonene som er knyttet til firmaet, til firmaeieren og salgsdistriktet som er angitt. Dette feltet vises bare for firmaregler.	Ikke tilgjengelig
Inkluder relaterte salgsmuligheter	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes salgsmulighetene som er knyttet til firmaet, til firmaeieren og salgsdistriktet som er angitt. Dette feltet vises bare for firmaregler.	Ikke tilgjengelig
Inkluder teamtilordning	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes teammedlemmene til firmaet. Dette feltet vises bare for firma- og salgsmulighetsregler.	Ikke tilgjengelig

c Lagre posten.

Dette lagrer regelen, slik at du nå er klar til å legge til kriterier for regelen.

6 (Valgfritt) For firmaer og salgsmuligheter kan du oppdatere tilgangen for tilknyttede poster og brukere:

- a** Klikk på koblingen Navn på detaljsiden for regelgruppe for regelen der du vil oppdatere tilgangen for koblede poster og brukere.
- b** Klikk på Legg til brukere eller Rediger brukere på tittellinjen for teamtilordning på siden Regeldetaljer.
- c** Klikk på oppslagsikonet, og velg brukerne.
- d** Tilordne tilgangsnivået for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter.
- e** Lagre endringene.

7 Legge til et regelkriterium for regelen:

- a** Klikk på Ny på tittellinjen for regelkriterier på siden Regeldetaljer.
- b** Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

I kolonnen Eksempel i denne tabellen vises det hvordan du fyller ut feltene for regel 2 i figur 1.

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Felt	Navnet på feltet som skal evalueres. MERKNAD: Hvis et felt har fått endret navn, vises det nye feltnavnet.	Potensiell inntekt
Betingelse	Følgende betingelser kan ikke brukes for datofelt eller nummerfelt: Inneholder alle verdier, Inneholder eksakt feltverdi og Inneholder ingen av verdiene. Følgende betingelser kan bare brukes for nummerfelt og valutafelt: Større enn eller lik og Mindre enn eller lik. Operatoren Mellom kan bare brukes for datofelt.	Større enn eller lik
Verdi(er)	Bruk komma til å skille verdier. Hvis verdien du vil samsvare, inneholder et komma, for eksempel en adresse, setter du verdien i anførselstegn. Hvis betingelsen er Mellom, angir du minimums- og maksimumsverdiene, atskilt av komma.	10000

- c** Gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil legge til flere kriterier for regelen, klikker du på Lagre og nye regelkriterier og går tilbake til trinn b. Hvis du har flere kriterier definert for en regel, må posten samsvare med *alle kriteriene* for at regelen skal samsvares.
 - Hvis du har angitt alle kriterier for regelen, klikker du på Lagre.

8 Klikk på Tilbake til detaljer om regelgruppe på tittellinjen for regler på siden Regeldetaljer.

9 Gjør ett av følgende på detaljsiden for regelgruppe:

- Hvis du vil legge til flere regler i regelgruppen, går du tilbake til trinn 5.
- Hvis du har angitt alle regler for regelgruppen, klikker du på Tilbake til regelgruppeliste for å fullføre.

TIPS: Regler utføres i rekkefølgen de vises i regelgruppen, så kontroller at de vises i riktig rekkefølge. Når én regel er oppfylt, ignoreres etterfølgende regler.

Slik redigerer, aktiverer eller deaktiverer du en regelgruppe

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen for tilknytningsregeltypen du vil redigere, under Tilknytningsregler.
En liste over alle regelgruppene av denne typen som er definert for selskapet til dagens dato, vises.
- 4 Klikk på koblingen for regelgruppen du vil oppdatere.
- 5 Klikk på Rediger på detaljsiden for regelgruppe.
- 6 Oppdater feltene, og lagre posten.

Endringene du gjør, trer i kraft midnatt i tidssonen for Oracle-tjeneren (standard), eller når det er angitt at tilknytningsregelgruppene skal oppdateres.

ADVARSEL: Når du merker en regelgruppe som *aktiv*, vil regelgruppen som ble merket som *aktiv* forrige gang reglene ble frigitt, forbli aktiv til reglene frigis på nytt. Når reglene frigis neste gang, blir regelgruppen som sist ble merket som *aktiv*, aktiv. Når du merker en regelgruppe som *aktiv*, må du ikke slette den forrige aktive regelgruppen før reglene er blitt frigitt.

Slik redigerer du tilknytningsregler

- 1 Klikk på koblingen Rediger for regelen du vil endre, på detaljsiden for regelgruppe.
- 2 Oppdater feltene.

MERKNAD: Du kan endre rekkefølgen reglene evalueres i, ved å redigere feltet Rekkefølge. Angi et rekkefølgenummer for regelen du vil endre, som er høyere enn rekkefølgenummeret for regelen som skal være foran regelen du endrer, og lavere enn rekkefølgenummeret for regelen som skal følge den.

Hvis du for eksempel har tre regler fra 1 til 3 og du vil endre rekkefølgen slik at regelen som nå er nummer 1, evalueres etter regelen som nå er nummer 2, må du endre rekkefølgen for regel nummer 1 til en høyere verdi, for eksempel 2,1 (eller en hvilken som helst verdi som er større enn 2 og mindre enn 3).

- 3 Lagre posten.

Håndtering av konvertering av kundeemne

Brukerne i selskapet kan gjøre om kundeemneposter til firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter. Hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kan brukerne også gjøre om kundeemneposter til avtaleregistreringsposter.

Når brukerne gjør om en kundeemnepost, kan de gjøre ett av følgende:

- Opprette nye firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, som automatisk kobles til kundeemneposten.
- Koble kundeemneposten til eksisterende firma- og kontaktpersonposter. Brukerne velger postene de vil koble til kundeemnet ved omgjøring av kundeemnet.

Du kan avgjøre hvilke valg som er tilgjengelige for brukerne på siden *Gjør om kundeemne* ved å opprette omgjøringsoppsett for kundeemner for siden og knytte disse oppsettene til brukerroller.

Under omgjøringen av kundeemner blir enkelte verdier som standard overført til de nye postene. Du kan imidlertid utvide mengden opplysninger som overføres, ved å tilknytte flere felt, inkludert egendefinerte felt.

Brukerne må ha tilstrekkelig tilgang til posttyper og tilstrekkelige rettigheter i rollen for å kunne gjøre om kundeemner.

Når brukere avviser et kundeemne, må de velge en avvisningskode i feltet *Avvisningskode* på siden *Avvis kundeemne*. Flere verdier angis som standard for feltet *Avvisningskode*, men du kan endre disse verdiene eller legge til flere verdier i listen. Hvis du vil ha flere opplysninger om plukklisten *Avvisningskode*, se [Avvisningskode for kundeemner](#) (på side 347).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om administrasjon av omgjøring av kundeemner:

- [Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner](#) (på side 344)
- [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) (på side 345)
- [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) (på side 346)

Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner

Utfør følgende oppgaver for å definere innstillinger for omgjøring og avvisning av kundeemner for brukerne og posttypene:

- 1 Definer de nye tilordningene hvis du vil tilordne flere felt under omgjøringen av kundeemner.
Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av felt, se [Tilordne flere felt under omgjøring av kundeemner](#) (se "[Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#)" på side 345).
- 2 Hvis du vil tilpasse oppsettet på siden *Gjør om kundeemne*:
 - a Opprett de nye oppsettene.
Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av oppsett, se [Opprette omgjøringsoppsett for kundeemner](#) (se "[Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#)" på side 346).
 - b Legg til de nye oppsettene i de passende rollene.

Hvis du vil ha flere opplysninger om å legge til roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

- 3 Kontroller at brukerne har tilstrekkelig tilgang til posttyper og de tilstrekkelige rettighetene i rollen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene for omgjøring av kundeemner, se Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner.

- 4 Rediger feltverdiene hvis du vil redigere verdiene i plukklisten Avvisningskode.

Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av feltverdier, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78). Hvis du vil ha flere opplysninger om plukklisten Avvisningskode, se [Avvisningskode for kundeemner](#) (på side 347).

Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne

Brukerne i selskapet kan gjøre om kundeemneposter til firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter. Hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kan brukerne også gjøre om kundeemneposter til avtaleregistreringsposter.

Når brukerne gjør om kundeemner til firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, overføres enkelte verdier til de nye postene som standard. Du kan imidlertid overføre flere opplysninger ved å tilordne flere felt, inkludert egendefinerte felt.

MERKNAD: Du må ikke tilordne Web-koblingsfelt for konvertering av kundeemne. Web-koblingsfelt inneholder ikke data. De inneholder i stedet skript for koblinger som brukere kan klikke på for å utføre handlinger. Innholdet i Web-koblingsfeltene kan ikke overføres til de nye postene når et kundeemne konverteres.

Når brukere konverterer en kundeemnepost, overføres verdiene i de tilordnede feltene på følgende måte:

- Når brukerne oppretter nye firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, overføres verdiene fra de tilordnede feltene i kundeemneposten til de angitte feltene i den nye posten.
- Når brukerne kobler kundeemneposten til eksisterende firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter som de velger når de gjør om kundeemnet, blir feltene i de eksisterende postene som allerede har verdier, uendret. Tomme felt oppdateres med verdien fra det tilordnede kundeemnefeltet.

Om egendefinerte plukklistefelt og verdier

Du kan tilordne plukklistefelt fra kundeemneposten til tekstfelt (lange eller korte) i firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og avtaleregistreringsposter, eller til et plukklistefelt med identiske verdier.

Før du begynner. Når du skal utføre følgende prosedyre, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.

Slik tilordner du flere felt når du konverterer en kundeemnepost

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Tilordning av konvertering av kundeemne under Håndtering av konvertering av kundeemne.

- 4 Velg feltene som skal tilordnes, på siden Tilordning av konvertering av kundeemne.
- 5 Hvis du vil tilbakestille tilordningen til standardinnstillingene, klikker du på knappen Standard i tittellinjen.
- 6 Klikk på Lagre.

Opprette oppsett for konvertering av kundeemne

Du kan angi hvilke valg som er tilgjengelige for brukere når de gjør om kundeemner, ved å opprette tilpassede oppsett for siden Gjør om kundeemne og deretter tilordne oppsettene til brukerroller.

MERKNAD: Hvis brukerne skal kunne gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter eller avtaleregistreringer, må de også ha de riktige innstillingene i tilgangsprofilene og rollene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene for omgjøring av kundeemner, se Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner.

Tabellen nedenfor viser hvilke valg du kan gjøre tilgjengelige på siden Gjør om kundeemne.

Posttype	Valg
Firma	Ikke gjør om til firma Bruk eksisterende firma Autoopprett nytt firma
Kontaktperson	Bruk eksist. kontaktperson Autoopprett ny kontaktperson
Salgsmulighet	Ikke gjør om til salgsmulighet Autoopprett ny salgsmulighet
Avtaleregistrering	Ikke opprett avtaleregistrering Autoopprett avtaleregistrering MERKNAD: Avtaleregistreringsvalgene er bare aktuelle hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Det finnes et standardoppsett. Standardoppsettet inkluderer alle valgene for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter, men ikke valgene for avtaleregistreringer. Du kan kopiere standardoppsettet og redigere kopien, men du kan ikke redigere eller slette standardoppsettet.

Avhengig av hvilke valg du gjør tilgjengelig for en posttype, påvirkes posttypeområdene på siden Gjør om kundeemne på følgende måte:

- Hvis du ikke gjør noen av valgene tilgjengelig for en posttype, inkluderer ikke siden Gjør om kundeemne et område for denne posttypen.
- Hvis du bare gjør valget Ikke gjør om til firma tilgjengelig for posttypen for firma, vises ikke firmaområdet på siden.
- Hvis du bare gjør valget Ikke gjør om til salgsmulighet tilgjengelig for posttypen for salgsmulighet, vises ikke salgsmulighetsområdet på siden.

- (Gjelder bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Hvis du bare gjør valget Ikke opprett avtaleregistrering tilgjengelig for posttypen Avtaleregistrering, vises ikke området Avtaleregistrering på siden.

Før du begynner. Hvis du vil utføre fremgangsmåten som er beskrevet i dette området, må rollen din inkludere rettigheten Dataregler og tilknytning.

Slik oppretter du et oppsett for omgjøring av kundeemne

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Oppsett for omgjøring av kundeemne i området for administrasjon av omgjøring av kundeemner.
- 4 Klikk på Nytt oppsett på siden Oppsettsliste for omgjøring av kundeemne.
- 5 I trinn 1, Navn på oppsett:
 - a Skriv inn navnet på oppsettet.
 - b (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse av oppsettet.
 - c Hvis du vil at dette oppsettet skal være standarden for alle brukere, merker du av for Standardoppsett for omgjøring av kundeemne.

MERKNAD: Standardoppsett for omgjøring av kundeemne som er angitt i Oracle CRM On Demand, fungerer som standardoppsettet for omgjøring av kundeemne for selskapet, med mindre et annet oppsett er merket som standard. Hvis du oppretter et annet oppsett og merker av for Standardoppsett for det nye oppsettet, vil ikke Standardoppsett for omgjøring av kundeemne lenger være standarden. Standardoppsett for omgjøring av kundeemne er derfor bare standardoppsettet for selskapet når det ikke er merket av for Standardoppsett for et annet oppsett. Det er imidlertid aldri merket av for Standardoppsett for Standardoppsett for omgjøring av kundeemne, selv når det fungerer som standardoppsett.
- 6 I trinn 2, Velg handlinger, merker du posttypen du vil velge handlingene for (Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet eller Avtaleregistrering), under Posttyper for omgjøring av kundeemne. Deretter klikker du på pilene for å flytte handlingene du vil vise på siden, fra Tilgjengelige handlinger for omgjøring av kundeemne til Valgte handlinger for omgjøring av kundeemne. Gjenta dette trinnet for hver posttype.
- 7 I trinn 3, Bekreft, ser du gjennom valgene dine og går om nødvendig tilbake til trinn 2, Velg handlinger, for å endre valgene.
- 8 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Avvisningskode for kundeemner

Når brukere avviser et kundeemne, må de velge en avvisningskode i feltet Avvisningskode på siden Avvis kundeemne. Brukere kan også skrive inn en beskrivelse av årsaken til avvisningen i feltet Avvisningsårsak. Hvis en bruker velger verdien *Annet* i feltet Avvisningskode, blir feltet Avvisningsårsak et obligatorisk felt, og

brukeren må skrive inn en beskrivelse av hvorfor kundeemnet ble avvist. Ellers er feltet Avvisningsårsak valgfritt.

Det angis som standard en rekke verdier for feltet Avvisningskode, men du kan endre disse verdiene eller legge til flere verdier i listen. Dette er standardverdiene:

- Kontaktperson for tredjepart
- Ikke ta kontakt igjen
- Duplikat
- Kontaktperson er utilgjengelig
- Ugyldig kontaktperson
- Utilstrekkelige data
- Ugyldig telefonnummer
- Ingen forretningsmulighet
- Salgsmulighet pågår
- Annet
- Nylig kontaktet (< 30 dager)
- Dataregistrerings-/systemfeil
- Eier allerede produkt
- Målkriteriene er ikke oppfylt

Hvis du vil ha opplysninger om redigering av plukklisteverdier, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).

MERKNAD: Hvis du gir nytt navn til verdien *Annet*, blir feltet Avvisningsårsak likevel et obligatorisk felt når brukeren velger verdien med nytt navn på siden Avvis kundeemne.

Opprette prognosedefinisjonen

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer genereringen av salgsprognoser i henhold til innstillingene du definerer. Prognoser genereres automatisk, på ukentlig eller månedlig basis. Hver genererte prognose lagres i arkivet, slik at du har en historisk post du kan referere til og analysere.

Hver prognose er et stillbilde av opplysninger om inntekt og potensiell inntekt for kvartalet. Prognoser gjør at selgere og ledere kan spore salget i kvartalet mot planlagte kvoter, faktisk bokført inntekt og forventet inntekt, gitt den gjeldende statusen for salgsmulighetene.

Deltakere i prognoser velges etter rolle. Selskapets rapporteringsstruktur og rollene du velger for prognosedeltakerne, må settes opp slik at deltakerne rulles opp til én bruker på øverste nivå. Denne brukeren på øverste nivå er vanligvis selskapets viseadministrerende direktør eller administrerende direktør.

Når du genererer en prognose, varsler Oracle CRM On Demand ansatte om at prognosen er opprettet og klar til vurdering, ved å legge inn et varsel på Min hjemmeside for hver deltaker i to dager. Hvis du vil utvide perioden som varselet vises i, oppdaterer du feltet Utløpsdato for dette varselet. Hvis du vil ha informasjon om varsler, ser du [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 49).

Fastsette prognosetypen

Selskapet kan basere prognosene på følgende: salgsmuligheter, produkter, firmaer eller kontaktpersoner. Det finnes fire typer prognoser:

- Produkt for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt
- Firmainntekt
- Kontaktpersoninntekt

Selskapet kan generere flere prognosetyper på datoene som er angitt for prognosegenerering. Når du velger prognoseinnstillingene for selskapet, kan du bestemme hvilke prognosetyper hele selskapet skal bruke.

MERKNAD: Hver prognosetype krever at selgere utfører bestemte handlinger. Sørg for at du melder fra om hvilke prognosetyper du vil bruke, før selgerne begynner å opprette salgsmulighets-, firma- og kontaktpersonposter.

Prognoser for produkt for salgsmulighet

Prognoser for produkt for salgsmulighet rapporterer om produktene som er knyttet til en salgsmulighet. Tallene i prognosene for produkt for salgsmulighet beregnes fra feltene Mengde, Inntekt og Forventet inntekt for alle produkter som eies av en prognosedeltaker, og som har inntekt som er planlagt registrert under prognoseperioden. Inntekten for et produkt kan rapporteres én gang i sin helhet, eller den kan rapporteres under flere perioder.

Prognoser for produkt for salgsmulighet krever at selgere knytter produkter til salgsmulighetsposter. Selgere må også fylle ut mengde, innkjøpspris og start- og lukningsdato for å indikere hvilke produkter de vil ta med i prognosene.

For å bli inkludert i prognosen må en post for produkt for salgsmulighet oppfylle følgende kriterier:

- Ha en lukningsdato under prognoseperioden
- Eies av en prognosedeltaker

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se Om salgsmuligheter og prognoser.

Sett opp en prognose for produkt for salgsmulighet hvis selskapet vil estimere en engangsinntekt eller en gjentakende inntekt som er basert på produkter.

Salgsmulighet, inntektsprognose

Inntektsprognoser for salgsmuligheter rapporterer om inntekten som er oppført i salgsmulighetspostene. Tallene i prognosene beregnes fra feltene Inntekt og Forventet inntekt i alle salgsmulighetsposter der følgende vilkår gjelder:

- Salgsmuligheten har en lukningsdato under prognoseperioden
- Ett av følgende er oppfylt:
 - Salgsmuligheten eies av en prognosedeltaker

- En prognosedeltaker er medlem av salgsmulighetsteamet og har en del av inntekten for salgsmuligheten som er større enn null prosent (det vil si at verdien i feltet Oppdelingsprosent på siden Salgsmulighetsteam er større enn null).

MERKNAD: For at inntekt for en salgsmulighet skal bli delt mellom teammedlemmer, må det være merket av for Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet i selskapsprofilen.

Prognoser for inntekt for salgsmulighet krever at selgere fyller ut feltene Inntekt og Lukkingsdato for å indikere hvilke salgsmuligheter de vil ta med i prognosene. Alle koblede produkter ignoreres i prognosen.

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se Om salgsmuligheter og prognoser.

Sett opp en prognose for inntekt for salgsmulighet hvis du vil estimere totalinntekten for salgsmuligheten, uavhengig av hvor mye inntekt som kommer fra enkeltprodukter.

Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt

Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt rapporterer om inntekten som er oppført i inntektsposter som er koblet til firma- eller kontaktpersonposter. Tallene i prognosen beregnes fra feltene Inntekt og Forventet inntekt for postene som oppfyller kriteriene for å bli tatt med i prognosen. For å bli tatt med i prognosen må en firmainntektspost eller kontaktpersoninntektspost oppfylle følgende betingelser:

- Posten må eies av en prognosedeltaker.
- Posten må ha statusen Åpen, Venter eller Lukket.
- Posten må ha feltet Prognose merket av.
- Posten kan ikke være koblet til en salgsmulighet.
- Posten må ha inntekt som er planlagt registrert under prognoseperioden.

Inntekten for et firma eller en kontaktperson kan rapporteres samtidig, eller den kan settes opp til å gjentas over tid. Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt krever at brukere kobler inntekt til firma- eller kontaktpersonpostene. Brukere må også oppdatere feltene Start-/lukkingsdato, Status og Prognose i inntektsposten for å indikere hvilke produkter de vil ta med i prognosene.

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se Spore inntekt basert på firmaer og Spore inntekt basert på kontaktpersoner.

Sett opp en prognose for firma- eller kontaktpersoninntekt hvis selskapet ønsker å estimere en engangsinntekt eller en gjentakende inntekt.

Velge prognosevarighet

Du kan konfigurere prognoser for å vise inntektsprognoser for opptil fire kvartaler. Du kan bruke funksjonen for utvidet prognose til å vise en prognose for inneværende kvartal og neste kvartal eller de neste to eller tre kvartalene.

Ett kvartal er angitt for prognosevarigheten som standard (det vil si at bare inneværende kvartal inkluderes i prognosen). Når du endrer innstillingene for varighet slik at flere kvartaler inkluderes, inkluderes både inneværende kvartal og fremtidige kvartaler. Hvis du for eksempel velger en prognosevarighet på to kvartaler, inkluderes inneværende og neste kvartal i prognosen.

Definere prognoseroller

Som en del av prognosedefinisjonen velger du hvilke roller som skal inkluderes. Når du legger til en rolle i prognosedefinisjonen, defineres alle brukere som har fått tildelt denne rollen, som prognosedeltakere.

Brukeroppsett for prognoser

Brukerne du har tenkt å inkludere i selskapets prognoser, må settes opp på riktig måte. Brukerpostene må overholde følgende betingelser:

- Posten må ha en gyldig verdi i feltet Rolle.
- Posten må ha en gyldig verdi i feltet Rapporterer til eller Rapporterer til (alias), alt etter hvilket av disse feltene som vises i sideoppsettet for brukerposten.
- Statusen for brukeren må være satt til Aktiv hvis du ikke velger alternativet for å tillate prognoser for inaktive brukere.

ADVARSEL: Hvis noen av brukerne som er inkludert i prognosen, settes opp feil, vil hele prognosen mislykkes.

Eksempler på rapporteringsstrukturer og roller for prognoser

Når du skal generere prognoser, må du sette opp selskapets rapporteringsstruktur riktig. Prognosehierarkiet er basert på hierarkiet som er angitt i feltet Rapporterer til eller Rapport til (alias) i brukerpostene. Alle prognosedeltakere, bortsett fra én bruker på øverste nivå, må rapportere til en annen prognosedeltaker, slik at alle enkeltprognoser rulles opp til én prognose for hele selskapet. Hvis flere enn én prognosedeltaker ikke rapporterer til en annen prognosedeltaker, eller en leder med prognosedeltakere som direkterapporter har statusen Inaktiv, vil prognosen mislykkes.

MERKNAD: Hvis prognosen ikke kan genereres på grunn av et problem med rapporteringsstrukturen, mottar den primære kontaktpersonen (indikert i selskapsprofilen) et e-postvarsel fra kundesupport. Når rapporteringsstrukturen er korrigert og prognosen er oppdatert, genereres prognosen automatisk samme kveld, selv om det ikke er den vanlige kvelden for prognoser.

Tabellen nedenfor viser kombinasjoner av rapporteringsstrukturer og deltakerroller som virker og mislykkes for prognosegenerering.

For denne rapporteringsstrukturen	Virker eller mislykkes prognoser	Fordi

For denne rapporteringsstrukturen	Virker eller mislykkes prognoser	Fordi
<pre> graph TD O1[Overordnet] --> O2[Overordnet] O1 --> O3[Overordnet] O2 --> S1[Salgssjef] O2 --> S2[Salgssjef] O3 --> SL[Serviceleder] S1 --> Sel1[Selger] S1 --> Sel2[Selger] S2 --> Sel3[Selger] S2 --> Sel4[Selger] SL --> SA1[Serviceansatt] SL --> SA2[Serviceansatt] </pre>	<p>Virker med denne rollekombinasjonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overordnet Salgssjef Utegående selger 	Deltakere rulles opp til én deltaker på øverste nivå.
	<p>Mislykkes med denne rollekombinasjonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Salgssjef Utegående selger 	Deltakere rulles ikke opp til én deltaker. De rulles opp til to salgssjefer.
	<p>Mislykkes med denne rollekombinasjonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overordnet Utegående selger 	De utegående selgerne rulles opp til en salgssjef som ikke er en deltaker.
<pre> graph TD O1[Overordnet] --> S1[Salgssjef] O1 --> S2[Salgssjef] SL1[Serviceleder] --> SL2[Serviceleder] S1 --> Sel1[Selger] S1 --> Sel2[Selger] S2 --> Sel3[Selger] S2 --> Sel4[Selger] SL2 --> SA1[Serviceansatt] SL2 --> SA2[Serviceansatt] </pre>	<p>Virker med denne rollekombinasjonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overordnet Salgssjef Utegående selger 	Deltakere rulles opp til én deltaker.
<pre> graph TD O1[Overordnet] --> S1[Salgssjef] O1 --> S2[Salgssjef] O2[Overordnet] --> SL[Serviceleder] S1 --> Sel1[Selger] S1 --> Sel2[Selger] S2 --> Sel3[Selger] S2 --> Sel4[Selger] SL --> SA1[Serviceansatt] SL --> SA2[Serviceansatt] </pre>	<p>Mislykkes med denne rollekombinasjonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overordnet Salgssjef Utegående selger 	To deltakere rapporterer til ingen. Bare én deltaker i prognosen (øverst i strukturen) kan rapportere til ingen.

Inkludere inaktive brukere i prognoser

Prognoser kan inkludere både inaktive og aktive brukere. Når du setter opp prognosedefinisjonen, indikerer du om inaktive brukere skal inkluderes i prognosene.

Tillate ledere å sende prognoser for direkterapporter

Når du setter opp prognosedefinisjonen, indikerer du om ledere kan sende prognoser for direkterapporter automatisk når de sender prognosene.

Prognoser og egendefinerte regnskapskalendere

Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, benyttes selskapets egen regnskapskalenderdefinisjon ved generering av prognoser, og derfor samsvarer prognoseperiodemånedene med månedene i den egendefinerte regnskapskalenderen.

Selskapsadministratoren må opprette en egendefinert regnskapskalenderpost for hvert år du vil opprette prognoser i Oracle CRM On Demand. Hvis det ikke er opprettet nok regnskapskalendere til å dekke den valgte prognosevarigheten, genereres ikke prognoseserien, og prognosene opprettes ikke.

MERKNAD: Hvis prognosen ikke kan genereres på grunn av et utilstrekkelig antall regnskapskalendere, mottar den primære kontaktpersonen (indikert i selskapsprofilen) et e-postvarsel fra kundesupport. Når de nødvendige regnskapskalenderpostene er opprettet i henhold til prognosedefinisjonen, og prognosedefinisjonen er oppdatert, genereres prognosen automatisk samme kveld, selv om det ikke er den vanlige kvelden for prognoser.

Om e-postvarsler for prognosefeil

I e-postvarsler som sendes ved prognosefeil, er Fra-adressen alltid donotreply@crmondemand.com, og feltet Avsender er alltid satt til support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand legger til en streng i hver e-post slik at den kan spores av leveringssystemet for e-post hos Oracle. Hvis e-postmottakeren prøver å svare på e-posten, settes adressen i Til-feltet i svaret automatisk til support@crmondemand.com.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppretter prognosedefinisjonen.

Slik oppretter du prognosedefinisjonen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Prognosedefinisjon under Prognoseadministrasjon.
- 4 Klikk på Oppdater på siden Prognosedefinisjon.
- 5 I trinn 1, Velg prognosetyper, merker du av for Aktiv for hver prognosetype du vil generere.
Selskapet kan estimere salgsinntekt som er basert på salgsmulighetsprodukter, salgsmulighetsinntekt, firmainntekt og kontaktpersoninntekt.
- 6 I trinn 2, Velg prognosefrekvens:

- a Velg prognosevarigheten i feltet Prognosevarighet.

MERKNAD: Regnskapskalenderinnstillingene som er valgt for selskapet, bestemmer varigheten for hvert kvartal. Startdatoen og sluttdatoen for prognosevarigheten beregnes i henhold til startdatoen i regnskapskalenderen og regnskapskalendertypen du har angitt i selskapsprofilen. For regnskapskalendertypen Egendefinert regnskapskalender er start- og sluttdatoen basert på regnskapskalenderen som er definert av selskapsadministratoren.

- b Angi hvor ofte prognosestillbildet skal opprettes, i feltet Opprett prognosestillbilde hver. Du kan velge ukentlige eller månedlige prognoser.

MERKNAD: Hvis du velger Måned, bestemmes månedslengden av regnskapskalendertypen du har valgt for selskapet.

- c Velg dagen i måneden eller uken prognosestillbildet skal opprettes, i feltet Dag for prognosestillbilde. Prognoser genereres ved starten av den valgte dagen (det vil si ett minutt etter midnatt) i tidssonen til vertsanlegget. Hvis prognosen er månedlig og dagen du har valgt for generering av prognosen, ikke finnes i den gjeldende måneden, justerer Oracle CRM On Demand stillbildet til å generere en prognose på den siste dagen i måneden. Hvis for eksempel Dag for prognosestillbilde er angitt til den 30. og gjeldende måned er februar, justerer Oracle CRM On Demand prognosestillbildet til å generere prognosen den 28.

7 I trinn 3, Velg prognoseroller:

- a Legg til roller for brukerne som skal delta i prognosen, i området Prognoseroller. Klikk på pilene for å flytte selskapsroller til listen Prognoseroller.
- b Hvis du vil tillate prognoser for inaktive brukere, merker du av for Tillat prognoser for inaktive brukere.
- c Hvis du vil tillate en leder å sende prognoser automatisk for direkterapporter, merker du av for Send prognoser for team automatisk når leder sender.

8 Klikk på Fullfør.

- 9 Verifiser prognosedetaljene på siden Prognosedefinisjon ved å vurdere frekvensen for prognosestillbildet, dagen for prognosestillbildet, de neste datoene for prognoseserien og listen over deltakere i prognoseserien.

ADVARSEL: Når du har opprettet prognosedefinisjonen, krever enkelte endringer i brukerposter eller regnskapskalendere at du oppdaterer innstillingene for prognosedefinisjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere prognosedefinisjonen](#) (på side 354).

Oppdatere prognosedefinisjonen

Du kan oppdatere selskapets prognosedefinisjon for å endre prognosefrekvensen, for å legge til eller fjerne roller og så videre. Når enkelte endringer gjøres i brukerposter, eller hvis regnskapskalenderen endres, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

Du må oppdatere prognosedefinisjonen når én av følgende endringer gjøres:

- Lederen for en prognosedeltaker endres. Lederopplysningene lagres i brukerposten for prognosedeltakeren i feltet Rapporterer til eller feltet Rapporterer til (alias), avhengig av hvilket av disse feltene som vises i sideoppsettet for brukerposten.

Hvis lederen for en prognosedeltaker endres, må du oppdatere prognosedefinisjonen på følgende måte:

- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, ikke er inkludert i prognosedefinisjonen, må du legge til rollen i prognosedefinisjonen.
- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, er inkludert i prognosedefinisjonen, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at den nye rapporteringsstrukturen gjenspeiles i senere prognoser.

MERKNAD: Prognosedeltakerhierarkiet må inneholde ledere for alle unntatt personen på øverste nivå.

- Brukere som er deltakere i prognosehierarkiet, deaktiveres.

Når en ansatt slutter i selskapet, må du endre statusen for denne brukeren til Inaktiv. Hvis den inaktive ansatte var en leder i prognosehierarkiet, må du også oppdatere brukerpostene for alle prognosedeltakere som rapporterer til denne ansatte.

I så fall må du oppdatere prognosedefinisjonen som følger:

- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, ikke er inkludert i prognosedefinisjonen, må du legge til rollen i prognosedefinisjonen.
- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, er inkludert i prognosedefinisjonen, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at den nye rapporteringsstrukturen gjenspeiles i senere prognoser.

MERKNAD: Hvis prognosedefinisjonen tillater prognoser for inaktive brukere, trenger du ikke å oppdatere prognosedefinisjonen når en prognosedeltaker blir gjort inaktiv.

- Brukere legges til i eller fjernes fra rollene som er inkludert i prognosedefinisjonen.

I så fall trenger du bare å oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

- Det gjøres endringer i regnskapskalenderen.

I så fall trenger du bare å oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

MERKNAD: Du må oppdatere prognosedefinisjonen når det gjøres en endring i regnskapskalenderen, uansett hvilken type regnskapskalender selskapet bruker (standard eller egendefinert).

MERKNAD: Når én av endringene som er beskrevet her, gjøres i Oracle CRM On Demand, gjenspeiles ikke endringene i genererte prognoser før prognosedefinisjonen er oppdatert.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppdaterer prognosedefinisjonen.

Slik oppdaterer du prognosedefinisjonen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Prognosedefinisjon under Prognoseadministrasjon.

- 4 Klikk på Oppdater på siden Prognosedefinisjon.
- 5 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 1: Velg prognosetype.
- 6 Klikk på Trinn 2: Velg prognosefrekvens.
- 7 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 2: Velg prognosefrekvens.
- 8 Klikk på Trinn 3: Velg prognoseroller.
- 9 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 3: Velg prognoseroller.
- 10 Klikk på Fullfør.

Prognosedefinisjonen oppdateres automatisk, og et sammendrag av definisjonen, inkludert den oppdaterte listen over prognosedeltakere, vises på siden Definisjon av prognose.

Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere

Du kan opprette en egendefinert salgsmetodikk som gjenspeiler kravene i det sammensatte salgsmiljøet, og som rettleder selgerne når de arbeider med avtaler i forskjellige salgsfaser.

Du kan justere salgsfaseopplysningene til å gjenspeile selskapets salgsprosess eller forretningspraksiser. Når de ansatte oppretter og oppdaterer salgsmuligheter, velger de en salgsfase som gjenspeiler hvor langt salgsmuligheten er kommet i salgsprosessen. Hver salgsfase er bundet til en prosentverdi. Disse opplysningene brukes med rapporter og prognoser, inkludert forventede ordrer, forventet inntekt og beregninger av bokført inntekt.

Som en del av egendefineringen av selve salgsfaseverdiene kan du gjøre følgende:

- Gi nytt navn til salgsfasene
- Legge til eller slette salgsfaser
- Endre rekkefølgen på salgsfasene
- Endre sannsynlighetsprosentene som er knyttet til salgsfasene

Om salgsprosesser

Enkelte salgsmiljøer krever bare én salgsprosess med ett sett med salgsfaser. Andre salgsmiljøer er mer sammensatte og krever flere salgsprosesser med egne salgsfaser for hver prosess. Interne selgere kan for eksempel følge en annen salgsprosess enn selgerne i felten.

I tillegg må selgere kanskje følge forskjellige salgsprosesser for ulike typer salgsmuligheter. Når selgerne for eksempel selger utstyr, må de kanskje følge en lengre salgsprosess over flere faser. Men når de selger en servicekontrakt, kan prosessen være kortere og ha færre salgsfaser.

Hvis du vil begrense salgsmetodikken ytterligere, kan du definere serier med salgsfaser som salgsprosesser og knytte hver prosess til en av disse:

- Salgsmulighetstype
- Brukerrolle

Dermed kan du egendefinere salgsprosessen (og salgsfasene med hver prosess) for forskjellige salgsmulighetstyper eller brukerroller.

Eksempel: En selger oppretter en ny salgsmulighet. Når hun angir opplysninger om salgsmuligheten, velger hun Service som salgsmulighet. Dette gjør at applikasjonen viser salgsprosessen som passer for denne salgsmulighetstypen.

MERKNAD: Salgsprosessen som er basert på en salgsmulighetstype, overstyrer standard salgsprosess som er basert på en brukerrolle. Når en ansatt oppretter en salgsmulighet, tilordnes med andre ord den ansattes standard salgsprosess til salgsmuligheten. Hvis hun deretter velger en salgsmulighetstype som har en tilordnet salgsprosess, drives salgsprosessen for salgsmuligheten basert på salgsmulighetstypen hun valgte.

Om salgsfasekategorier

Du kan også sette opp salgsfasekategorier, for eksempel fase 1, 2 eller 3, som du kan knytte til spesifikke salgsfaser på tvers av forskjellige salgsprosesser. Når du må sammenfatte opplysninger fra forskjellige prosesser, kan du kjøre rapporter mot salgsfasekategoriene, slik at du får en nøyaktig oversikt over dine forventede ordrer på tvers av alle salgsmulighetstyper eller roller.

Om salgsprosesstreneren

Du kan også bruke salgsprosesstreneren til å rettlede teamet til å fylle ut de nødvendige opplysningene nøyaktig i hver salgsfase. Salgsprosesstreneren inneholder trinn som de ansatte kan følge, i tillegg til nyttige opplysninger, for eksempel dokumenter, maler og konkurranseopplysninger. Du kan også fremtvinge innsamling av opplysninger basert på hvordan salgsmuligheter drives frem gjennom salgssyklusen. Når en salgsmulighetspost lagres, kan du også angi at enkelte oppgaver opprettes automatisk og vises i den ansattes oppgaveliste.

Med salgsprosesstreneren kan du blant annet gjøre følgende:

- Legge til opplysninger for hver salgsfase som ansatte har tilgang til, via knappen Trener
- Sette opp krav for hver salgsfase, for eksempel felt som skal fylles ut. Disse fungerer som forutsetninger før salgsmuligheten lagres i en ny fase.
- Sette opp automatiserte oppgaver som genereres når ansatte lagrer salgsmuligheter med forskjellige salgsfaser

Hvis du endrer navnene på salgsfasene etter at systemet er distribuert, beholder alle tidligere poster sin tilordnede salgsfase til du oppdaterer dem manuelt.

MERKNAD: Hvis du vil endre standard plukklisterverdier for feltet Sannsynlighetsprosent, må du redigere feltet på siden Feltnnstillinger for salgsmulighet (se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 90)).

Følg denne generelle prosessen når du setter opp salgsmetodikken:

- 1 Sett opp salgsfasekategoriene (hvis du har flere salgsprosesser).
- 2 Sett opp salgsprosessen(e).
- 3 Sett opp salgsfasene for hver salgsprosess.
- 4 Sett opp trenerfunksjonen for salgsfasene.

Før du begynner:

- Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Salgsfasedefinisjon.
- Hvis du vil tilordne en salgsprosess basert på feltet Salgsmulighetstype, må du kontrollere at plukklisterverdiene er de du vil bruke. Standardverdiene for salgsmulighetstype er Fornyelse og Nysalg. For instruksjoner om hvordan du egendefinerer plukklisterverdier, se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 90).

Kontroller også at feltet Salgsmulighetstype vises i sideoppsettet for hver rolle du vil bruke det med. For instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

Slik setter du opp en salgsfasekategori (valgfritt)

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgskategorier under Salgsmetodikk.
- 4 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 5 Klikk på Ny på siden Salgsfasekategorier for å opprette en ny salgsfasekategori, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsfasekategorien du vil redigere.
- 6 Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsfasekategori eller Ny salgsfasekategori.

Felt	Beskrivelse
Fasekategori	Navnet på salgsfasekategorien.
Rekkefølge	Rekkefølgen på salgsfasekategoriene slik de vises i Oracle CRM On Demand Answers.
Merk for oversetting	<p>(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.</p> <p>Når du legger til et nytt salgsfasekategorinavn, er avmerkingsboksen Merk for oversetting skrivebeskyttet. Nye navn du legger til, vises automatisk (uten parentes og i svart tekst) på de andre aktiverte språkene.</p> <p>Hvis du merker av for Merk for oversetting når du oppdaterer navnet på en salgsfasekategori, vises det oppdaterte navnet i plukklisterne for de andre aktiverte språkene (i blå tekst og i parentes) til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Den blå teksten hjelper deg med å spore hvilke begreper som må oversettes.</p> <p>Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises ikke det oppdaterte navnet på de andre språkene, og de andre språkene påvirkes ikke av endringene du gjør på denne siden.</p>

- 7 Lagre posten.

8 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsfasekategorien manuelt

- a** Velg språket i listen Oversettingsspråk.
- b** Klikk på koblingen Rediger for salgsfasekategorien.
- c** Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Fasekategori, og klikk på Lagre.

Slik setter du opp en salgsprosess

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3** Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4** Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 5** Klikk på Ny på siden Salgsprosessliste for å opprette en ny salgsprosess, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsprosessen du vil redigere.
- 6** Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsprosess.

Felt	Beskrivelse
Standard salgsprosess	Selskapets standard salgsprosess. Hvis ingen annen salgsprosess er tilordnet til brukerrollen din eller til salgsmulighetstypen for posten, brukes denne salgsprosessen.
Merk for oversetting	(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

- 7** Klikk på Lagre.
- 8** Slik knytter du salgsprosessen til en verdi i feltet Salgsmulighetstype
 - a** Klikk på salgsprosessnavnet du vil knytte til, på siden Salgsprosessliste.
 - b** Klikk på Legg til på tittellinjen for tilknyttede salgsmulighetstyper.
 - c** Velg salgsmulighetstypen, og klikk på Lagre.

MERKNAD: Du kan bare knytte én salgsprosess til hver salgsmulighetstype. Når du har gjort dette, fjernes verdien for salgsmulighetstypen fra plukklisten, slik at den kan velges med andre salgsprosesser. Dette hindrer deg fra å knytte flere salgsprosesser til en salgsmulighetstype.

Når ansatte har poster der feltet Salgsmulighetstype samsvarer med verdien du har valgt, kan de se salgsfasene for denne salgsprosessen.

- 9** Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsprosessen manuelt:

- a** Gå tilbake til siden Salgsprosessliste.
- b** Velg språket i listen Oversettingsspråk.
- c** Klikk på koblingen Rediger for salgsprosessen.
- d** Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Salgsprosess, og klikk på Lagre.

10 Slik velger du salgsprosessen som skal brukes som standard

- a** Klikk på koblingen Navn på salgsprosess for salgsprosessen du vil angi som standard, på siden Salgsprosessliste.
- b** Klikk på Rediger.
- c** Merk av for Standard salgsprosess.
- d** Lagre posten.

MERKNAD: Denne salgsprosessen vises for poster eller roller som har ingen andre tilknyttede salgsprosesser.

Slik setter du opp salgsfaser for en salgsprosess

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3** Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4** Klikk på koblingen Navn på salgsprosess på siden Salgsprosessliste.
- 5** Slik setter du opp en salgsfase
 - a** Klikk på Ny på tittellinjen på siden Salgsfase for å opprette en ny salgsfase, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsfasen du vil redigere.
 - b** Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsfase.

Felt	Beskrivelse
Standard sannsynlighet	<p>En prosent som gjenspeiler hvor sikker du er på at avtalen vil bli inngått med den angitte inntekten på den angitte lukningsdatoen. Som standard justeres sannsynligheten for en salgsmulighet automatisk basert på hvilken salgsfase den er i. Brukere kan overstyre verdien manuelt, men når en bruker velger en ny salgsfase for salgsmuligheten, oppdateres verdien i feltet Sannsynlighetsprosent for salgsmuligheten automatisk til standard sannsynlighetsverdi for den nye salgsfasen.</p> <p>MERKNAD:Hvis funksjonen Masseoppdatering brukes til å endre verdien i feltet Salgsfase i én eller flere salgsmulighetsposter, oppdateres ikke verdien i feltet Sannsynlighetsprosent for postene til</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>standard sannsynlighetsprosent for den nye salgsfasen.</p> <p>Viktig: Du må ikke sette opp andre salgsfaser der sannsynligheten er 0 eller 100 prosent, bortsett fra Lukket/tapt og Lukket/vunnet. Hvis du endrer plukklister som brukes internt av Oracle CRM On Demand-applikasjonen, kan dette ha en alvorlig innvirkning på standardfunksjonaliteten.</p>
Rekkefølge	Rekkefølgen salgsfasene vises i, i plukklisten. Hvis du legger til en salgsfase, må du endre rekkefølgen for alle etterfølgende salgsfaser. På denne måten kan du være sikker på at opplysningene er i riktig rekkefølge i rullegardinlisten Salgsfase på salgsmulighetssidene.
Merk for oversetting	(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.
Fasekategori	Navnet på salgsfasekategorien som denne salgsfasen tilhører.

- 1 Lagre posten.
- 2 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsfasen manuelt:
 - a Klikk på Vis fullstendig liste i området Salgsfase på siden Salgsprosessdetaljer.
 - b Velg språket i feltet Oversettingsspråk på siden Salgsfase.
 - c Klikk på koblingen Rediger for salgsfasen.
 - d Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Navn på salgsfase, og klikk på Lagre.
- 3 Lagre posten.

Slik setter du opp trenerfunksjonen for salgsfasene

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
Hvis du ikke velger selskapets primærspråk, vises ikke avmerkingsboksen Merk for oversetting, og applikasjonen indikerer ikke uoversatte elementer du legger til her.
- 5 Klikk på salgsfasekoblingen (i kolonnen Salgsfase) som du vil angi treneropplysninger for, på siden Salgsfaseliste.

- 6** Slik gjør du et felt obligatorisk for denne salgsfasen
 - a** Klikk på Ny på tittellinjen for flere obligatoriske felt.
 - b** Velg feltet i listen på siden Rediger flere obligatoriske felt.
 - c** Se gjennom tipsene for å angi standardverdier som vises på skjermen, og angi deretter verdien du vil bruke som standard (valgfritt).

Når du angir en standardverdi, legges standardverdien til i posten bare hvis feltet er tomt. Hvis posten for eksempel allerede har en Inntekt-verdi, vil inntektsbeløpet som allerede er lagret i posten, ikke overskrives hvis du angir en standardverdi for Inntekt her.
 - d** Lagre posten.
- 7** Slik legger du til retningslinjer for salgsfasen som de ansatte skal se gjennom, for eksempel mål og milepæler som skal oppnås i fasen
 - a** Klikk på ny på tittellinjen for prosessstrenertrinn.
 - b** Angi et tall som indikerer rekkefølgen disse opplysningene skal vises i, på siden Rediger prosessstrenertrinn.

Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene, kan de se de 10 første undertrinnene. Hvis du legger til flere enn 10 undertrinn, kan de ansatte vise hele listen ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste.
 - c** Hvis du vil merke opplysningene for oversetting, merker du av for Merk for oversetting.
 - d** Lagre posten.

Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene for en salgsmulighetspost i denne salgsfasen, vises opplysningene på siden Salgsprosessstrener.
- 8** Slik legger du til et vedlegg eller en URL-adresse for ansatte slik at de får tilgang til relevante ressurser for salgsfasen
 - a** Klikk på Legg til vedlegg eller Legg til URL-adresse på tittellinjen for nyttige ressurser.
 - b** Angi opplysningene på siden Rediger vedlegg eller Rediger URL-adresse.
 - c** Lagre posten.

Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene, vises listen over vedlegg eller URL-adresser som er knyttet til denne salgsfasen, på siden Salgsprosessstrener.
- 9** Slik definerer du oppgaver som opprettes automatisk når de ansatte oppdaterer salgsfasen
 - a** Klikk på Ny på tittellinjen for automatiserte oppgaver.
 - b** Angi opplysningene på siden Rediger automatiserte oppgaver.

Opplysningene du angir her, fungerer som en mal for hver oppgave. Den nyopprettede oppgaven knyttes til denne salgsmuligheten, så den vises både på detaljsiden for salgsmulighet og i de relevante aktivitetslistene.

MERKNAD: Du må angi et tall i feltet Forfallsdato for å indikere hvor mange dager det går til oppgaven forfaller, etter at den er opprettet. Hvis oppgaven for eksempel opprettes den 6. desember og du har angitt 10 under Forfallsdato, vises oppgaven i den ansattes oppgaveliste med forfall den 16. desember.

For Eier gjelder følgende virkemåte:

- Oppgaven opprettes for hver bruker som har rollen du velger.
- Hvis ingen bruker oppfyller teamrollen for firmaet, tilordnes oppgaven til eieren av salgsmuligheten.

MERKNAD: Hvis du vil ha opplysninger om hvordan modi for posteierskap påvirker eierskapet til automatisk genererte oppgaver, se [Modi for posteierskap og Automatisk genererte oppgaver](#) (på side 235).

- c Lagre posten.

Tilpasse selskapets bransjeliste

Bransje er et plukklistefelt i firmaposter. Det brukes til å spore bransjetypen til firmaet. Du kan legge til og fjerne bransjer eller endre visningsnavnet for bransjer i listen. Dermed kan du justere bransjeplukklisten slik at den passer til nomenklaturen som er kjent for selskapet.

MERKNAD: Antallet bransjer du kan legge til i listen, er ikke begrenset.

Tilpasse selskapets bransjeliste

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Bransjedefinisjon under Bransjedefinisjon.

- 4 Velg selskapets primærspåk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.

Hvis du ikke velger selskapets primærspåk, vises ikke avmerkingsboksen Merk for oversetting, og applikasjonen indikerer ikke uoversatte elementer du legger til her.

- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger bransje.

MERKNAD: SIC-koden for bransjen er et av feltene på siden Rediger bransje. SIC-systemet (Standard Industrial Classification) er en serie med numeriske koder som klassifiserer alle firmaer etter typene produkter eller tjenester de tilbyr. Firmaer som er engasjert i samme aktivitet, uansett størrelse eller type eierskap, blir tildelt den samme SIC-koden. SIC-kodene ble utviklet for å bidra til innsamling, tabellinndeling og analyse av data, og for å fremme sammenlignbarhet i statistiske analyser.

- 6 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye bransjen manuelt

- a** Velg språket fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
 - b** Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
- 7** Lagre posten.

Dataadministrasjonsverktøy

I delen Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon kan du utføre følgende oppgaver:

- Importere og eksportere selskapsdata. For flere opplysninger, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 364).
- Vise forespørsler om bunksletting. For flere opplysninger, se [Siden Bunkslettingskø](#) (på side 587).
- Vise forespørsler om å bunketilordne en bok. For flere opplysninger, se [Siden Bunketilordne kø for bok](#) (på side 588).
- Opprette og administrere integreringshendelseskøene. For flere opplysninger, se [Om integreringshendelser](#) (på side 589).

Import- og eksportverktøy

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](#) (på side 557).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 567).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 572).
- **Oracle Web Services.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 567).

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se 1089184.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Importprosessen består av disse trinnene:

- [Klargjøre for dataimport](#) (på side 412)
- [Importere data](#) (på side 557)
- [Vurdere importresultater](#) (på side 562)

Du kan også eksportere data fra Oracle CRM On Demand til CSV-filer. For informasjon om eksportering, klikk på et emne:

- [Eksportere data](#) (på side 564)
- [Vurdere eksportresultater](#) (på side 565)

Før du begynner:

- Når du skal importere data, må rollen inkludere rettigheten Administrasjonsimport eller Markedsføringsimport. Med rettigheten Administrasjonsimport kan du importere alle posttyper, mens med rettigheten Markedsføringsimport kan du bare importere firmaer, kontaktpersoner og kundeemner.
- Hvis en bruker vil importere opptil 2000 kontaktpersoner, må du aktivere rettigheten Personlig import for brukerens rolle. Rettigheten Personlig import gir bedre kontroll over en brukers dataimporter. For mer informasjon om roller, se [Legge til roller](#) (på side 217).
- Se gjennom hele delen i tillegg til opplæringsleksjonene om import av poster. Her finner du mer informasjon om importering (beste fremgangsmåter).

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, kan du bli med i en opplæringsøkt om dataimport eller kontakte kundebehandling. Du finner opplysninger om opplæringsressurser ved å klikke på koblingen [Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand](#).

- Når du skal eksportere data, må rollen inkludere rettigheten Administrasjonseksport.

Du kan importere data fra CSV-filer (kommadelte verdier) for å opprette poster automatisk i Oracle CRM On Demand. Hver CSV-fil må være mindre enn 20 MB. Hvis du vil redusere filstørrelsen, må du dele postene opp i flere filer eller redusere dataene ved å slette kolonner du ikke vil importere. Du kan vise en CSV-eksempelfil i Oracle Data Loader On Demand Guide.

Denne tabellen inneholder en beskrivelse av hvilke typer poster du kan opprette ved å importere data, og hvor mange poster du kan importere hver gang du kjører importprosessen.

Posttype	Postgrense for hver import
Firma	30000
Firmateam	50000
Adresse	30000
Avtale	30000
Kontaktperson for avtale	50000
Avtalebruker	50000
Aktiva	80000
Kontaktperson (administrasjon)	30000
Kontaktpersonteam	50000
Kampanje	50000
Kampanjemottaker	50000
Avtaleregistreringer	30000
Kundeemne	30000

Posttype	Postgrense for hver import
Merknad	50000
Rekkefølge	30000
Ordreartikkel	30000
Salgsmulighet	30000
Kontaktrolle for salgsmulighet	50000
Produkt for salgsmulighet	80000
Produkt	80000
Produktkategori	30000
Eiendom	30000
Løsning	50000
Serviceforespørsel	30000
Oppgave	30000
Kontaktperson for oppgave	50000
Oppgavebruker	50000
Bruker	500
Kontaktperson for kjøretøy	50000

Alt etter hvilke bransjespesifikke løsninger du har implementert, kan følgende poster være tilgjengelige for import:

Posttype	Postgrense for hver import
Fordeling	30000
Søknad	30000
Forretningsplan	30000
Krav	30000
Delstatslisens for kontaktperson	30000
Dekning	30000
Egendefinerte objekter	30000
Skade	30000
Forhandler	80000

Posttype	Postgrense for hver import
Avtaleregistrering	30000
Finanskonto	30000
Finanskontoinnehaver	30000
Eiendel for finanskonto	30000
Økonomiplan	30000
Økonomiprodukt	30000
Økonomitransaksjon	30000
Lagersporingsrapport	30000
Lagerperiode	30000
Involvert part	30000
Forsikringseiendom	30000
MDF-forespørsel	30000
Meldingsplan	30000
Meldingsplanelement	30000
Meldingsplanelementrelasjon	30000
Svar på melding	30000
Mål	30000
Partner	30000
Planfirma	30000
Kontaktperson for plan	30000
Salgsmulighet for plan	30000
Polise	30000
Innehaver av polise	30000
Portefølje	30000
Prisliste	30000
Linjeartikkel i prisliste	30000
Prøveansvarsfraskrivelse	30000
Prøvelager	30000

Posttype	Postgrense for hver import
Prøveparti	30000
Prøvetransaksjon	30000
Signatur	30000
Produkt for spesialprising	30000
Forespørsel om spesialpris	30000
Transaksjonsartikkel	30000
Kjøretøy	80000

Om land og adressetilordning

Tabellen nedenfor viser følgende:

- Plukklisterverdier for feltet Land i Oracle CRM On Demand

Plukklisterverdiene for feltet Land i Oracle CRM On Demand kan ikke redigeres. Alle land må svare nøyaktig til de tillatte navnene, inkludert tegnsetting og store bokstaver, for at alle dataene skal registreres når du importerer filene. Hvis ikke, importeres ikke opplysningene.

MERKNAD: Siden plukklisten for land har en grense på 30 tegn for verdiene, avkortes enkelte navn som overskrider denne grensen, i plukklisten.

- Tilordninger for adresser per land

Når du importerer dataene, må du sette opp kolonner for hvert av de ni adressefeltene som brukes i Oracle CRM On Demand. Tabellen nedenfor viser hvordan du kan tilordne adressefeltene for hvert land til de riktige feltene i Oracle CRM On Demand. Ved riktig tilordning kan du registrere alle dataene i filene under de riktige feltene i applikasjonen.

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
USA	8	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer		
Afghanistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Albania	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Algerie	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Amerikansk Samoa	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Andorra	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Angola	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					
Anguilla	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Antigua og Barbuda	4				Poststed				Øy	Postboksnummer
Argentina	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Armenia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Aruba	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Ascension-øyen	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Australia	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Østerrike	5	Gateadresse/Nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Aserbajdsjan	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Bahamas	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Øykode	Øy	
Bahrain	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Bangladesh	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Barbados	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Hviterussland	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sorteringsnummer
Belgia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sorteringsnummer
Belize	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Benin	4				Poststed			Boite Postale		Sorteringsnummer
Bermuda	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Bhutan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Bolivia	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					
Bosnia-Hercegovina	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Botswana	3				Poststed					Postboksnummer
Bouvetøya	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Brasil	7	Gateadresse/	Adresse 2	Etasje	Post			Postnummer	Provins	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		nummer			sted			er		
Det britiske territoriet i Det indiske hav	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Brunei Darussalam	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Bulgaria	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Burkina Faso	4				Poststed			Boite Postale		Sorteringsnummer
Burundi	3				Poststed					Postboksnummer
Kambodsja	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kamerun	3				Poststed					Postboksnummer
Norge	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kapp Verde	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					
Caymanøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Den sentralafrikanske republikk	3				Poststed					Postboksnummer
Tsjad	3				Poststed					Postboksnummer
Kanaløyene	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Chile	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Kina	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Christmasøya	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kokosøyene (Keelingøyene)	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Colombia	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed				Provins	Sortering
Komorene	3				Poststed					Postboksnummer
Kongo	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Kongo, Den demokratiske republikken	4				Poststed			Boite Postale		Sortering
Cookøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Costa Rica	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer		
Kroatia	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Cuba	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Curacao	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kypros	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tsjekkia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer og sortering
Danmark	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Djibouti	3				Poststed					Postboksnummer
Dominica	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Den dominikanske republikk	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Øst-Timor	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Ecuador	5	Adresse 1		Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	
Egypt	6	Adresse 1		Distrikt	Poststed			Postnummer	Provins	
El Salvador	5	Gateadresse/nummer			Poststed			Postnummer	Provins	
Ekvatorial-Guinea	3				Poststed					Postboksnummer
Eritrea	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Estland	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Etiopia	3				Poststed					Postboksnummer
Falklandsøyene (Malvinas)	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Færøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Fiji	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse2	Adresse3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		se								
Finland	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Frankrike	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Fransk Guyana	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Fransk Polynesia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Franske sørlige territorier	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Gabon	3				Poststed					Postboksnummer
Gambia	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Georgia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tyskland	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Ghana	3				Poststed					Postboksnummer
Gibraltar	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Hellas	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Grønland	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Grenada	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Guadeloupe	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Guam	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Guatemala	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Guinea	3				Poststed					Postboksnummer
Guinea-Bissau	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Guyana	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Haiti	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sorteringsnummer
Heard- og McDonald-øyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Vatikanstaten	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sorteringsnummer
Honduras	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	
Hongkong	7	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Distrikt	Poststed				Del av territorium	Adresse 4
Ungarn	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Island	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
India	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Post			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		se			sted			er		
Indonesia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Iran (Den islamske republikken)	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Irak	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Irland	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed					Fylke
Israel	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Italia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Elfenbenskysten	4				Poststed			Boite Postale		Sortering
Jamaica	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed				Herred	Sortering
Japan	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Postnummer	Prefektur	
Jordan	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Kasakhstan	4	Adresse 1			Poststed			Postnummer		
Kenya	4				Poststed			Postnummer		Postboks
Kiribati	4	Adresse 1			Poststed				Øy	
Sør-Korea	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Kosovo	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Distrikt	Poststed			Postnummer		
Nord-Korea	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kuwait	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Kirgisistan	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Laos	5	Nummer/gateadresse	2		Poststed			Postnummer	Provins	
Latvia	5	Gateadresse/nummer			Poststed			Postnummer		Sortering
Libanon	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Lesotho	3				Poststed					Postboksnummer
Liberia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Libya	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Liechtenstein	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Litauen	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Luxembourg	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Macau	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Makedonia, den tidligere jugoslaviske republikken	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Madagaskar	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Malawi	3				Poststed					Postboksnummer
Malaysia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Maldivene	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mali	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Malta	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Øy	
Marshalløyene	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Martinique	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mauritania	3				Poststed					Postboksnummer
Mauritius	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Mayotte	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mexico	8	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Delstat	Colonia/calle

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Mikronesiaføderasjonen	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Moldova, republikken	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Monaco	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mongolia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Montenegro	5	Adresse 1	Address2		Poststed			Postnummer	Provins	
Montserrat	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Marokko	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mosambik	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Myanmar	5	Adresse 1			Poststed			Postnummer		Kommune
Namibia	3				Poststed					Postboksnummer
Nauru	3			Distrikt						Postboksnummer
Nepal	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Nederland	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
De nederlandske Antillene	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed				Øy	
Ny-Caledonia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
New Zealand	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Nicaragua	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Niger	3				Poststed					Postboksnummer
Nigeria	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Niue	3				Poststed					Postboksnummer
Norfolk-øya	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Nord-Marianene	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Norge	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Oman	4							Postnummer	Område	Postboksnummer
Pakistan	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer		
Palau	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Palestinsk territorium	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Panama	5	Adresse 1			Poststed				Provins	Sortering
Papua Ny-Guinea	3				Poststed				Provins	
Paraguay	4	Gateadresse/	Adresse 2		Poststed					

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		nummer								
Peru	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					Sortering
Filippinene	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Distrikt	Poststed			Postnummer	Provins	
Pitcairn	1									
Polen	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Portugal	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer		
Puerto Rico	5	Adresse 1			Poststed			Postnummer		URB
Qatar	3				Poststed					Postboks
Réunion	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Romania	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Russland	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Rwanda	3				Poststed					Postboks
Samoa	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
San Marino	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
São Tomé og Príncipe	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		se								
Saudi-Arabia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Senegal	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Serbia	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Seychellene	4				Poststed				Øy	Postboksnummer
Sierra Leone	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Singapore	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Slovakia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sorteringsnummer
Slovenia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Salomonøyene	5				Poststed			Øykode	Øy	Postboksnummer
Somalia	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Sør-Afrika	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Sør-Georgia og Sør Sandwich-øyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Spania	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	
Sri Lanka	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Post			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse2	Adresse3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		se			sted			er		
St. Barts	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
St. Helena	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
St. Kitts og Nevis	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed				Øy	
St. Lucia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
St. Martin	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Saint-Pierre-et-Miquelon	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
St. Vincent og Grenadinene	4	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Sudan	4				Poststed			Postnummer		Postboksnummer
Surinam	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Svalbard og Jan Mayen	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Swaziland	4				Poststed			Postnummer		Postboksnummer
Sverige	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Sveits	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Syria	3	Gateadresse/			Poststed					

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse2	Adresse3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		nummer								
Taiwan	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tadsjikistan	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tanzania, Forbundsrepublikken	3				Poststed					Postboksnummer
Thailand	7	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer	Provins	
Togo	3				Poststed					Postboksnummer
Tokelau	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Tonga	4				Poststed				Øy	Postboksnummer
Trinidad og Tobago	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Tunisia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tyrkia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Turkmenistan	4	Nummer/gateadresse			Poststed			Postnummer		
Turks- og Caicosøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Tuvalu	4				Poststed				Øy	Postboksnummer
Uganda	3				Poststed					Postboksnummer

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Ukraina	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
De forente arabiske emiratene	3								Emirat	Postboksnummer
Storbritannia	7	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Fylke
USAs mindre øyer	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Uruguay	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Usbekistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Oblast	
Vanuatu	3				Poststed					Postboksnummer
Venezuela	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Vietnam	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Jomfruøyene (britisk)	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Jomfruøyene (USA)	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Wallis og Futuna	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Vest-Sahara	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Jemen	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Zambia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Post			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		se			sted			er		
Zimbabwe	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					

Gyldige forkortelser for amerikanske delstater/territorier

Følgende tabell viser plukklisteverdiene for USA.

Forkortelser	Fullstendige navn
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	California
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgia
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana

Forkortelser	Fullstendige navn
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Puerto Rico
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont

Forkortelser	Fullstendige navn
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

Gyldige postkoder for USA

Denne tabellen viser de tre offisielle delstatskodene for mottakere av militærpost i USA.

Forkortelser	Beskrivelse
AE (postnummer 09xxx)	Armed Forces Europe. Dette begrepet inkluderer Canada, Midtøsten og Afrika.
AK (postnummer 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (postnummer 340xx)	Armed Forces Americas. Dette begrepet inkluderer Sentral- og Sør-Amerika.

Gyldige forkortelser for kanadiske delstater/territorier

Denne tabellen viser de offisielle forkortelsene for kanadiske provinser (tekstfelt).

Forkortelser	Fullstendige navn
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Newfoundland og Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario

Forkortelser	Fullstendige navn
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Om postduplikater og eksterne ID-er

Når du importerer poster, kan du velge å behandle duplikatposter på følgende måter:

- Ikke importere duplikatene
- Overskrive de eksisterende

MERKNAD: Overskrivingsvalget er ikke tilgjengelig når du importerer oppgaver, avtaler og notater. Nye poster opprettes alltid for disse posttypene.

- Opprette flere poster for duplikatene (bare kontaktpersoner og kundeemner)

Hvis du velger å overskrive eksisterende poster når du importerer data i Oracle CRM On Demand, kontrolleres det om posten i importfilen er et duplikat av en eksisterende post i Oracle CRM On Demand på grunnlag av verdiene i feltene som brukes til å søke etter dupliserte poster. Hvis en post i Oracle CRM On Demand er et duplikat, oppdateres feltene i den eksisterende posten i Oracle CRM On Demand med verdiene fra posten du importerer, med unntak av feltene som brukes til å søke etter dupliserte poster.

I mange posttyper kan du bruke enten feltet Ekstern ID eller et forhåndsdefinert feltsett til å kontrollere om posten i importfilen er et duplikat av en eksisterende post i Oracle CRM On Demand. Hvis du bruker Ekstern ID som felt for å søke etter dupliserte poster, og en duplisert post finnes, oppdateres alle feltene i posten i Oracle CRM On Demand, med unntak av feltet Ekstern ID. Hvis du bruker det forhåndsdefinerte feltsettet til å søke etter dupliserte poster, oppdateres alle andre felt enn duplikatkontrollfeltene i posten i Oracle CRM On Demand.

I posttypen Firma kan du for eksempel bruke feltet Ekstern ID eller en kombinasjon av feltene Firmanavn og Sted til å søke etter dupliserte poster. Hvis posten i filen er en duplisert post, oppdateres den eksisterende posten i Oracle CRM On Demand med dataene fra importfilen på følgende måte:

- Hvis du bruker feltet Ekstern ID til å søke etter duplikater, oppdateres alle andre felt enn feltet Ekstern ID i posten i Oracle CRM On Demand.
- Hvis du bruker feltene Firmanavn og Sted til å søke etter dupliserte poster, oppdateres alle andre felt enn feltene Firmanavn og Sted i posten i Oracle CRM On Demand.

Slik oppdaterer du poster

- 1 Sett opp CSV-importfilen med en kolonne for de eksterne ID-kodene, eller for alle feltene som brukes til duplikatkontroll for posttypen.

- 2 Kontroller at verdiene for de eksterne ID-kodene eller feltet for duplikatkontroll er nøyaktig de samme som verdiene for de eksisterende postene. Hvis du bruker eksterne ID-koder, må hver være unik i systemet for at oppdateringen skal virke.
- 3 Inkluder minimum alle obligatoriske felt i CSV-importfilen.
- 4 Velg Overskriv eksisterende poster i trinn 1 i importassistenten.
- 5 Kontroller at du tilordner feltet Ekstern ID eller alle feltene for duplikatkontroll i trinnet for tilordning av felt i importassistenten.
- 6 Fullfør alle trinnene i importassistenten for å importere dataene.

Når du bruker importassistenten til å oppdatere poster, overskrives bare felt du tilordner i trinnet for tilordning av felt. Hvis du har felt som ikke må oppdateres, og som ikke er nødvendige for duplikatkontroll, trenger du derfor ikke tilordne disse feltene.

Hvis det finnes eksterne ID-er og du har tilordnet dem under importprosessen, bruker applikasjonen dem til å finne ut om en post er et duplikat. Når du importerer andre posttyper, kan du bruke disse eksterne ID-ene som referanser, slik at tilknytningene overføres til Oracle CRM On Demand.

Hvis du for eksempel har en kolonne for firma-ID i filen account.csv, ønsker du kanskje å tilordne den til Ekstern unik ID. Hvis filen contacts.csv inneholder en kolonne for kontaktperson-ID (den unike ID-en for kontaktpersonen) og en kolonne for firma-ID (en referanse til ID-ene i filen account.csv), når du importerer kontaktpersoner, bør du tilordne kontakt-ID-er til Ekstern unik ID og firma-ID-er til Ekstern ID for firma. Under importprosessen kontrollerer applikasjonen feltet for firma-ID i hver kontaktpersonpost for å fastslå det eksisterende firmaet og knytte firmaet til kontaktpersonen.

Hvis det ikke finnes noen eksterne ID-er, eller hvis du ikke tilordner eksterne ID-er i filen til feltene for eksterne ID-er i applikasjonen, fastslår applikasjonen duplikater ved å sammenligne bestemte felt. Tabellen nedenfor viser feltene som brukes til å fastslå postduplikater.

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Bokeierskap	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bok-ID, Ekstern ID for bok eller Boknavn hvis du identifiserer eksisterende bøker ■ Brukerpåloggings-ID, Ekstern ID for bruker eller Bruker-ID hvis du identifiserer bokbrukere i boken:
Bruker	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bruker-ID ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Firma	<ul style="list-style-type: none"> ■ Firmanavn og Sted ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
	<ul style="list-style-type: none"> Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Firmabok	<ul style="list-style-type: none"> Firma: Navn og Firma: Sted hvis du identifiserer firmaer ELLER Firma: Ekstern ID hvis du identifiserer firmaer ELLER Firma: ID hvis du identifiserer firmaer Navn, Ekstern ID for bok eller Bok-ID hvis du identifiserer bøker
Firmateam	Firma (Firmanavn eller Ekstern ID for firma) og Bruker (Bruker-ID)
Kontaktperson	<ul style="list-style-type: none"> Fornavn, Etternavn, Telefonnummer arbeid og E-post ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) <p>MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når kontaktpersoner opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Bok for kontaktperson	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktperson:ID eller Kontaktperson:Ekstern ID hvis du identifiserer kontaktpersoner Navn, Ekstern ID for bok eller Bok-ID hvis du identifiserer bøker
Kontaktpersonteam	Kontaktperson (Navn på kontaktperson eller Ekstern ID for kontaktperson) og Bruker (Bruker-ID)
Produktkategori	<ul style="list-style-type: none"> Kategorinavn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Produkt	<ul style="list-style-type: none"> Produktnavn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Salgsmulighet	<ul style="list-style-type: none"> Navn på salgsmulighet og Firma (Firmanavn eller Ekstern ID for firma)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
	<p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kontaktrolle for salgsmulighet	Navn på salgsmulighet og Fullt navn på kontaktperson
Produktinntekt for salgsmulighet	<p>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)</p> <p>MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for produktinntekt for salgsmulighet opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Kampanje	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kildekode <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kampanjemottaker	<p>Kampanje (Ekstern ID for kampanje eller ID for kampanje), Kontaktperson (Fullt navn på kontaktperson eller Ekstern ID for kontaktperson), Kildekode</p> <p>MERKNAD: Du må angi enten fullt navn på kontaktperson eller ekstern ID for kontaktperson, men ikke begge deler.</p>
Kundeemne	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fornavn, Etternavn, Selskap, Primært telefonnummer og E-post <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) <p>MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når kundeemner opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Serviceforespørsel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceforespørselsnummer <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Løsning	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tittel

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
	<p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Oppgave	Ingen duplikatkontroll (opprettet alltid nye poster)
Kontaktperson for oppgave	Ekstern ID for oppgave, Kontaktperson (Ekstern ID for kontaktperson eller Fullt navn på kontaktperson)
Oppgavebruker	Ekstern ID for oppgave, Bruker (Brukerpåloggings-ID eller Ekstern ID for bruker)
Avtale	Ingen duplikatkontroll (opprettet alltid nye poster)
Kontaktperson for avtale	Ekstern ID for avtale, Kontaktperson (Ekstern ID for kontaktperson eller Fullt navn på kontaktperson)
Avtalebruker	Ekstern ID for avtale, Bruker (Brukerpåloggings-ID eller Ekstern ID for bruker)
Merknad	Ingen duplikatkontroll (opprettet alltid nye poster)
Aktiva	Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)
Egendefinerte objekter 01, 02, 03	<p>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)</p> <p>MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for egendefinerte objekter opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Egendefinert objekt 04 og høyere	<ul style="list-style-type: none"> Navn <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) <p>MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for egendefinerte objekter opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Portefølje	<ul style="list-style-type: none"> Kontonummer og Produkt <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) <p>ELLER</p> <ul style="list-style-type: none"> Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Forhandler	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kjøretøy	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID-nummer på kjøretøy ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kontaktperson for kjøretøy	Kjøretøy og Kontaktperson
Finanskonto	<ul style="list-style-type: none"> ■ Finanskonto ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Eiendel for finanskonto	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn på eiendeler for finanskonto ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Økonomiplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn på økonomiplan ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Finanskontoinnehaver	<ul style="list-style-type: none"> Navn på finanskontoinnehaver ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forsikringseiendom	<ul style="list-style-type: none"> Type ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Økonomitransaksjon	<ul style="list-style-type: none"> Transaksjons-ID ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Økonomiprodukt	<ul style="list-style-type: none"> Navn på økonomiprodukt ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Dekning	<ul style="list-style-type: none"> Dekningsnavn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Krav	<ul style="list-style-type: none"> Kravnummer ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Polise	<ul style="list-style-type: none"> Polisenummer ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Innehaver av polise	<ul style="list-style-type: none"> Navn på innehaver av polise ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Involvert part	<ul style="list-style-type: none"> Navn på involvert part ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Skade	<ul style="list-style-type: none"> Skadenavn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Partner	<ul style="list-style-type: none"> Navn på partner og Sted ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Partnerprogram	<ul style="list-style-type: none"> Navn på partnerprogram ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Forespørsel om spesialpris MERKNAD: I importassistenten vises denne posttypen som Forespørsel om spesialpris.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Forespørselsnavn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Søknad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Avtaleregistrering	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prisliste	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prislistenavn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Fordeling	<ul style="list-style-type: none"> ■ Brukerdetaljer ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Meglerprofil	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn på meglerprofil ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Akkreditering	<ul style="list-style-type: none"> Navn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Registrering for eksamen	<ul style="list-style-type: none"> ID ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
MDF-forespørsel	<ul style="list-style-type: none"> Forespørselsnavn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kurs	<ul style="list-style-type: none"> Navn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Eksamen	<ul style="list-style-type: none"> Navn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Meldingsplanelement	<ul style="list-style-type: none"> Navn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Sertifisering	<ul style="list-style-type: none"> Navn ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Påmelding for kurs	<ul style="list-style-type: none"> ID ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøvelager	<ul style="list-style-type: none"> Forbindelseskode ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Lagerperiode	<ul style="list-style-type: none"> Startdato ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Planfirma	<ul style="list-style-type: none"> Forbindelseskode ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Mål	<ul style="list-style-type: none"> Navn på mål ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Forespørsel om sertifisering	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøveparti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partinummer ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Transaksjonsartikkel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prøve ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøvetransaksjon	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Delstatslisens for kontaktperson	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lisensnummer ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forretningsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plannavn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Lagersporingsrapport	<ul style="list-style-type: none"> Rapporteringsdato ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Produkt for spesialprising	<ul style="list-style-type: none"> Elementnummer ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand) <p>MERKNAD: Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for produkt for spesialprising opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Salgsmulighet for plan	<ul style="list-style-type: none"> Salgsmulighet ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Prøveansvarsfraskrivelse	<ul style="list-style-type: none"> Forbindelseskode ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Forespørsel om akkreditering	<ul style="list-style-type: none"> ID ELLER Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Forbindelser for meldingsplanelement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Meldingsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Navn ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Kontaktperson for plan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fullt navn på kontaktperson ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)
Linjeartikkel i prisliste	<ul style="list-style-type: none"> ■ Linjeartikkel ELLER ■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER ■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)

ADVARSEL: Når du oppdaterer filer, anbefales det at du tilordner den eksterne ID-en eller det andre settet med felt for å fastslå duplikater. Hvis du tilordner begge, risikerer du å overskrive felt som brukes til duplikatkontroll, og som du kanskje ikke ønsker å overskrive. Hvis du for eksempel tilordner ekstern ID, firmanavn og sted når du oppdaterer firmaposter, og et duplikat blir funnet basert på den eksterne IDen, overskriver firmanavnet og stedet de eksisterende verdiene i databasen. Hvis ingen duplikater blir funnet basert på den eksterne IDen, ser systemet etter duplikater basert på firmanavn og sted og overskriver den eksterne IDen i databasen hvis duplikater blir funnet.

Sammendrag av firmaimport og ekstern ID

Når du importerer firmaer, angir du hvordan du vil at applikasjonen skal håndtere duplikatposter:

- Ikke importer duplikatposter
Hvis duplikater blir funnet, importeres ikke duplikatposten.
- Overskriv eksisterende poster

Hvis duplikater blir funnet, oppdateres den eksisterende posten. Hvis flere duplikater blir funnet, settes ingen poster inn eller oppdateres.

Når du har valgt virkemåten, kan du tilordne felt, inkludert disse to eksterne ID-ene som er tilgjengelige med firmaimporter:

- **Ekstern unik ID.** Refererer til den eksterne ID-en for den gjeldende posten som skal importeres. Den eksterne unike ID-en er direkte involvert i duplikatkontroll, slik det er beskrevet i denne delen.
- **Ekstern ID for overordnet firma.** Refererer til den eksterne ID-en for den overordnede posten til den gjeldende posten.

Virkemåten for hver av disse eksterne ID-ene er uavhengig av hverandre.

Scenarioer for eksterne unike ID-er

Scenario A - ekstern unik ID er ikke tilordnet

Duplikatkontroll er basert på firmanavn og sted. Hvis et duplikat blir funnet, bestemmes virkemåten av valget for duplikatkontroll.

Scenario B - ekstern unik ID er tilordnet

Importen prøver først å finne en duplikatpost ved hjelp av den eksterne unike ID-en.

- Scenario B1 - ett enkelt duplikat for ekstern ID er funnet

Firmanavn og sted kontrolleres for duplikater utenfor den samsvarende posten, og hvis et duplikat blir funnet, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten (inkludert firmanavn og sted).

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.

- Scenario B2 - flere duplikater for ekstern ID er funnet

Ingen poster settes inn eller oppdateres.

- Scenario B3 - ingen duplikater for ekstern ID er funnet

Importen kontrollerer nå duplikater basert på firmanavn og sted.

- Scenario B3a - ingen duplikater for firmanavn og sted er funnet.
Posten settes inn.

- Scenario B3b - ett duplikat for firmanavn og sted er funnet
Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten, *inkludert den eksterne unike ID-en*. Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, oppdateres ingen poster.

- Scenario B3c - flere duplikater for firmanavn og sted er funnet
Ingen poster settes inn eller oppdateres.

Scenario C - ekstern unik ID er ikke tilordnet

Firmanavnet og stedet brukes til å utføre duplikatkontroll.

- Scenario C1 - ett duplikat for firmanavn og sted er funnet

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten.

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.

- Scenario C2 - flere duplikater for firmanavn og sted er funnet.

Ingen poster oppdateres eller settes inn.

- Scenario C3 - ingen duplikater for firmanavn eller sted er funnet

Posten settes inn.

Scenarioer for eksterne ID-er for overordnet firma

Den eksterne ID-en for overordnet firma brukes bare til å angi den tilknyttede posten for overordnet firma. Den har ingen innvirkning på duplikatkontroll eller oppdateringer.

Scenario A - ekstern ID for overordnet firma er tilordnet

Importen bruker den eksterne ID-en for overordnet firma *bare* til å fastslå det overordnede firmaet.

- Scenario A1- flere poster svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma

Det overordnede firmaet er ikke angitt.

- Scenario A2 - én post svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma

Det overordnede firmaet er angitt.

- Scenario A3 - ingen poster svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma

Det overordnede firmaet er ikke angitt.

Scenario B - ekstern ID for overordnet firma er ikke tilordnet

Importen bruker navnet og stedet for det overordnede firmaet til å fastslå det overordnede firmaet.

- Scenario B1 - flere poster svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet.

Det overordnede firmaet er ikke angitt.

- Scenario B2 - én post svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet

Det overordnede firmaet er angitt.

- Scenario B3 - ingen poster svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet

Det overordnede firmaet er ikke angitt.

Knytte sammen poster under import

Når du importerer poster, ønsker du kanskje å knytte dem til eksisterende poster i databasen. Du kan for eksempel knytte en kontaktpersonpost (John Jensen) til en firmapost (Jensens bilverksted).

En post må allerede finnes i databasen før du kan knytte en annen post til den under import. Når du har flere posttyper som skal importeres, er det derfor best å importere dem i rekkefølgen de vises i på siden Import- og eksportverktøy. Du importerer for eksempel firmaposter før du importerer kontaktpersonposter.

Du kan knytte samme poster under import på en av to måter:

- ved å angi navnet på den tilknyttede posten, eller
- ved å angi den eksterne ID-koden.

Uansett tilfelle må du kontrollere at CSV-importfilen inneholder en kolonne med dataene.

Bruke navn til å knytte sammen poster

Hvis du vil knytte sammen poster ved å angi navnet, inkluderer du en kolonne i importfilen for navnet på den tilknyttede posten. Hvis du for eksempel skal importere kontaktpersonposter som er knyttet til firmaer, gjør du følgende:

- Legg til en firmanavnkolonne i importfilen.
- Fyll ut navnet på det aktuelle firmaet for hver kontaktpersonpost.
- Bruk importassistenten til å tilordne kolonnen Firmanavn til feltet Firma i kontaktpersonposten.

MERKNAD: Hvis en kontaktpersonpost importeres med et tilknyttet firma som ennå ikke finnes i databasen, kan du opprette et firma under import. Den systemopprettede firmaposten bruker kontaktpersonens adresse for firmaets fakturerings- og forsendelsesadresse. Du aktiverer denne funksjonen ved å velge Opprett tilknyttet post i trinn 1 i importassistenten.

Bruke den eksterne ID-en til å knytte sammen poster

Du kan importere en unik ID-kode i feltet Ekstern ID for hver post i applikasjonen. Deretter kan du bruke feltet Ekstern ID til å opprette koblinger mellom poster i etterfølgende importer.

En eksportert CSV-fil med kontaktpersonposter identifiserer for eksempel et tilknyttet firma for hver kontaktperson. Hvert firma representeres av en numerisk kode, i stedet for et navn, i en kolonne som kalles Firmakode. Når du skal importere disse postene, importerer du først firmapostene og tilordner kolonnen Firmakode i CSV-filen til feltet Ekstern ID i applikasjonen. Deretter importerer du kontaktpersonpostene og tilordner kolonnen Firmakode i CSV-filen til feltet Ekstern ID for firma i Oracle CRM On Demand-kontaktpersonposten for å opprette en kobling mellom kontaktperson- og firmapostene.

Retningslinjer for datakontroll

Kontroller dataene i CSV-filen før du importerer den til Oracle CRM On Demand:

- 1 Kontroller retningslinjene for feltpene til dataene. Se [Retningslinjer for feltpene for import av data](#) (på side 406).
- 2 Kontroller de spesifikke opplysningene for hver posttype du vil importere.
Rullegardinlisten på siden Import- og eksportverktøy viser den anbefalte rekkefølgen for import av poster. Posttypene i listen avhenger av de bransjespesifikke løsningene du har implementert, men du må importere posttypene i rekkefølgen som vises i listen.

MERKNAD: Retningslinjene for datakontroll bruker eksempler som er relevante for installasjoner av Oracle CRM On Demand i USA og Canada. Andre landsspesifikke installasjoner kan endre standardlistene over gyldige verdier, slik at de er forskjellige fra opplysningene i dette emnet. Listen over gyldige delstat- eller

provinsverdier vil for eksempel være forskjellig for installasjoner utenfor USA og Canada. Gyldige verdier kan også være forskjellige, alt etter hvilke språk som støttes.

Feltrekkefølgen i eksport-CSV-filen fastsettes automatisk i Oracle CRM On Demand, og kan endres når som helst. Du kan derfor ikke regne med at feltene i eksport-CSV-filen vil ha en bestemt rekkefølge. Endring av verdiene for iTAG eller feltnavn har ingen innvirkning på rekkefølgen på feltene i eksportfilen. Hvis du ønsker mer kontroll med feltrekkefølgen, bør du vurdere å bruke Oracles Web-tjenester.

Retningslinjer for feltpyper for import av data

Kontroller at dataene du vil importere, overholder spesifikasjonene for feltpypen. Følgende feltpyper er beskrevet i dette emnet:

- Tekst
- Plukkliste
- Nummer
- Heltall
- Valuta
- Prosent
- Avmerkingsboks
- E-post
- Telefon
- Dato/klokkeslett
- Dato

Tekst

Hvert tekstfelt i Oracle CRM On Demand har en maksimumslengde. Overflødige tegn importeres ikke. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

TIPS: Sammenligne lengden av dataene du vil importere, med den tillatte lengden. (Åpne filen i en regnearkapplikasjon, og bruk en av regnearkfunksjonene til å finne den lengste verdien i en kolonne.) Når dataene overskrider grensen, kan du vurdere å importere dem i et egendefinert felt, dele dataene opp i to separate felt eller forkorte noen av dataene slik at de ikke overskrider mållengden.

Plukkliste

Med plukklisfefelt kan en bruker velge en verdi fra en liste over verdier for feltet. Under importprosessen kan du angi om du vil legge til nye plukklisfeverdier fra CSV-filen i applikasjonen, eller du kan la være å legge dem til.

MERKNAD: Hvis brukerens språkinnstilling er den samme som språkinnstillingen på selskapsnivået, vil alternativet for plukklisfeverdier alltid vises for brukeren. Hvis brukerens språk er forskjellig fra selskapets språkinnstilling, vises ikke dette alternativet. Hvis for eksempel selskapets språk er fransk, vil dette

alternativet vises for en bruker med språket satt til fransk, men for en bruker i samme selskap med språket satt til engelsk vil det ikke vises.

Hvis du velger ikke å legge dem til, importeres bare plukklisterverdier som svarer nøyaktig til verdiene i applikasjonen. (Verdier skiller mellom store og små bokstaver.) E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Selskapets administrator kan endre plukklisterverdiene for felt, bortsett fra noen få felt (for unntakene, se retningslinjene for posttypen du vil importere).

MERKNAD: Hvis du velger å legge til nye plukklisterverdier når du importerer data, kan det hende det tar 24 timer før disse nye plukklisterverdiene vises i rapportene. Derfor kan du kanskje ikke bruke de nye plukklisterverdiene som filtre.

Slik sammenligner du dataene i filen med de gyldige verdiene i applikasjonen

- 1 Åpne filen i en regnearkapplikasjon.

TIPS: Hvis du åpner filen i Microsoft Excel, kan du bruke Autofilter-funksjonen til å se hvilke verdier som vises for spesifikke kolonner i filen.

- 2 Sammenligne verdiene i filen med de gyldige verdiene i Oracle CRM On Demand ved å gjøre ett av følgende:

- Hvis du er en administrator, klikker du på den globale koblingen Administrasjon i applikasjonen og går til siden Feltnnstillinger, som inneholder feltet der du vil sammenligne verdier.
- I Oracle CRM On Demand klikker du på den aktuelle fanen og velger en post. Klikk på rullegardinlisten for feltet du vil kontrollere, på redigeringssiden, og sammenligne disse verdiene med dataene.

TIPS: Hvis du bestemmer deg for å begrense importdataene til *bare* verdiene som svarer til de eksisterende, må du kontrollere at hver importerte verdi svarer til en eksisterende verdi. Det skiller mellom store og små bokstaver. Du kan endre dataene i importfilen slik at de svarer til de gyldige verdiene, eller du kan legge til plukklisterverdier i applikasjonen (se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 90)).

Nummer

Importdata kan være ethvert tall mellom -2 147 483 648 og 2 147 483 647. Komma i importdataene ignoreres, i tillegg til sifre etter et desimalpunkt (avrunding forekommer *ikke*). Alle disse gyldige verdiene vises for eksempel som 1234 i applikasjonen:

```
1234
1 234
1234,9
```

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien er utenfor området, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Nummerfelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 1234), uavhengig av det importerte formatet.

Heltall

Heltall kan være ethvert heltall fra -2147483648 til 2147483647.

Valuta

Importdataene kan være ethvert gyldig tall på opptil 15 sifre. Komma i importdataene ignoreres. Sifre etter et desimalpunkt rundes av til nærmeste hundredel. Importdataene kan ha et valutategn foran seg, for eksempel \$. Negative tall er gyldige.

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien inneholder for mange sifre, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Valutafelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel NOK 1 000 000,00), uavhengig av det importerte formatet.

Prosent

Importdataene kan være ethvert gyldig tall på opptil 15 sifre. Komma i importdataene ignoreres. Sifre etter et desimalpunkt rundes av til nærmeste hundredel. Negative tall er gyldige. Importdataene kan ha et prosenttegn (%) foran eller etter seg og et hvilket som helst antall mellomrom mellom tallet og prosenttegnet. Alle disse gyldige verdiene vises for eksempel som 1 234,36 % i applikasjonen:

1234,36
1 234,36
1234,35678
1234,36 %
1 234,36 %

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien er utenfor området, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Prosentfelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 1 234, 36 %, med komma fulgt av et prosenttegn), uavhengig av det importerte formatet.

Avmerkingsboks

En avmerkingsboks har bare to innstillinger: merket av eller ikke merket av. Følgende tabell viser verdiene du kan bruke når du importerer data. Disse verdiene skiller ikke mellom store og små bokstaver, så applikasjonen gjenkjenner "sann", "s" og så videre.

Det er merket av i avmerkingsboksen	Avmerkingsboksen er tom (ikke merket av)
1	0
Y	N
Ja	Nei
S	U

Det er merket av i avmerkingsboksen	Avmerkingsboksen er tom (ikke merket av)
Sann	Usann
Merket av	Ikke merket av

Alle andre verdier i importdataene fører til at det ikke er merket av i avmerkingsboksen i applikasjonen. E-postmeldingen om importresultater advarer deg *ikke* når denne situasjonen oppstår.

Du må bruke oversatte verdier i tabellene hvis du importerer på et annet språk. Applikasjonen vil imidlertid godta verdiene i de to første radene i tabellen, uavhengig av språkinnstillingen: Y, N, 1, 0.

TIPS: Se etter verdier som kan forventes å føre til at det blir merket av, men som ikke registreres som slike verdier under import. Konverter disse verdiene til Y før du importerer.

Hvis en avmerkingsboks for posttypen som importeres, ikke tilordnes til et importfelt, angis verdien som ikke merket av for hver importerte post.

E-post

Hvis importdataene ikke svarer til et bestemt format, importeres ikke dataene for feltet. Følgende kriterier regnes som ugyldige:

- E-postdata som slutter på eller begynner med tegnet @ eller et punktum(.). Begge symboler må være omgitt av alfanumeriske tegn. Disse verdiene er for eksempel ikke gyldige:
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- Tom streng
- Streng for lang
- Ingen tegn før @, for eksempel @riqhtequip.com
- Ikke noe @-tegn, for eksempel isampleriqhtequip.com
- Ikke noe punktum (.), for eksempel isample@riqhtequipcom
- Ikke noe domene, for eksempel isample@
- Ikke noe domenesuffiks (com, no), for eksempel isample@riqhtequip
- Flere @-tegn, for eksempel isample@@riqhtequip.com
- Etterfølgende punktum (.), for eksempel isample@riqhtequip..com
- Mellomrom i strengen, for eksempel isa mple@riqhtequip
- Andre tegn enn følgende i den lokale delen av en e-postadresse:
 - Store og små bokstaver (skiller ikke mellom store og små bokstaver)
 - Sifrene 0 til og med 9

■ Tegnene ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .

■ Spesialtegn i domenenavnet i en e-postadresse. Spesialtegn kan være følgende: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

E-postmeldingen om importresultater advarer deg når dataene for feltet *ikke* importeres som et resultat av feil formatering.

Telefon

De samme formatreglene gjelder for import av telefonnummerdata som for å angi dem. Data i et gjenkjent telefonnummerformat konverteres til et konsekvent format i applikasjonen.

Reglene for feltlengde som gjelder for tekstfelt, gjelder også for telefonnummerfelt. Spesielt kan nevnes at hvis importdataene overskrider lengden i applikasjonsfeltet, importeres *ikke* de overskytende tegnene. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Dato/klokkeslett

Importdata kan inneholde flere forskjellige måter å vise dato/klokkeslett på. Som en del av importprosessen velger du formatet som er brukt i CSV-filen.

Uavhengig av det importerte formatet vises dato/klokkeslettfelt i et felles format i applikasjonen (for eksempel 01/19/1964 12:15 PM). Formatet som brukes til å vise data, bestemmes av brukerens regionale innstilling, som vises på siden Personlige detaljer.

Verdiene for dato/klokkeslett antas å være riktige for tidssonen for personen som importerer, slik den er angitt på siden Personlige detaljer i applikasjonen. Når datoene/klokkeslettene er importert, ser imidlertid brukere som viser dataene i en annen tidssone, datoen/klokkeslettet justert etter tidssonen.

TIPS: Kontroller at tidssonen for personen som importerer, svarer til tidssonen for datoene/klokkeslettene i importdatafilen. Hvis for eksempel datoene/klokkeslettene som er angitt i importdataene, er relevante for Stillehavskysten (normaltid), og hvis en bruker i tidssonen Østkysten (normaltid) importerer disse dataene, vil alle klokkeslettene være tre timer feil. Løsningen for brukeren er å midlertidig angi tidssonen til Stillehavskysten (normaltid) under importeringen, slik at klokkeslettene importeres riktig. Du må vite hvilken tidssone datoene/klokkeslettene i importfilen er relative til, før du starter en import. Legg merke til at det er svært vanlig at datoer/klokkeslett i CSV-datafiler er i GMT-formatet (Greenwich (normaltid)), så du må kontrollere dette elementet før du importerer.

■ Om datoer i feltparten Dato/klokkeslett

Når du kjører importassistenten, må du angi om importdataene har datoer med måneden (MM) først eller dagen (DD) først. Hvis du angir måneden først, støttes følgende formater:

MM/DD/ÅÅ
MM/DD/ÅÅÅÅ
MM/DD (året settes til det gjeldende året som standard)

Hvis du angir dagen først, støttes følgende formater:

DD/MM/ÅÅ
DD/MM/ÅÅÅÅ
DD/MM (året settes til det gjeldende året som standard)

Du kan også angi at importdataformatet er følgende: ÅÅÅÅ-MM-DD.

For alle disse formatene kan MM og DD inneholde en innledende 0 når datoen eller måneden er ett enkelt siffer, men det er ikke nødvendig å angi 0.

MERKNAD: Datoer i formatet DD-MND-ÅÅ eller DD-MND-ÅÅÅÅ støttes *ikke* for øyeblikket.

■ Om klokkeslett i feltparten Dato/klokkeslett

Et klokkeslett kan angis i importdataene. Hvis du skal angi et klokkeslett med en dato, inkluderer du et mellomrom etter datoen og deretter klokkeslettet. Hvis det ikke er noe klokkeslett angitt med en dato, settes klokkeslettet til 00:00:00 (midnatt). Følgende klokkeslettformater støttes:

TT24:MI:SS

TT:MI:SS AM

(der TT24 står for et 24-timers klokkeslett, og AM står for AM eller PM hvis TT er en 12-timers verdi)

MI eller SS kan utelates. Hvis de utelates, settes de til 00 under importen. TT, MI og SS kan inneholde en innledende 0 når verdien er ett enkelt siffer, men det er ikke nødvendig å angi 0.

MERKNAD: Uavhengig av hvilket format for dato/klokkeslett du velger under import, godtar importprosessen klokkeslett i 24-timers format. Hvis du for eksempel velger standardformatet for Canada, som er tt:mm:ss AM/PM, og filen viser klokkeslettet 15:00:00, importeres dataene som 3:00:00 PM.

Dato

Datofelt i applikasjonen tillater bare at en dato angis og vises. De tillater ikke at klokkeslett angis. Når du importerer i et av disse feltene, er de gyldige importdataformatene de samme som for dato/klokkeslettfelt. Klokkeslett bør imidlertid *ikke* angis i importdataene. Hvis et klokkeslett er angitt, ignoreres det under importen.

Datofelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 12/18/2003), uavhengig av det importerte formatet.

Om obligatoriske felt

Hvis et felt er angitt som obligatorisk (enten som standard eller av administratoren), avvises hele posten hvis du ikke tilordner de obligatoriske feltene til kolonner i CSV-filen. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

TIPS: Se gjennom feltene for posttypen du importerer, for å finne ut hvilke som er obligatoriske felt. Kontroller at importdataene inneholder en gyldig verdi for alle disse feltene.

Om skrivebeskyttede felt

Skrivebeskyttede felt følger denne virkemåten under import:

- Hvis et skrivebeskyttet felt har en plukkliste, må plukklisteverdiene svare nøyaktig til hverandre for at du skal kunne importere dem.
- Hvis du har skrivebeskyttet tilgang til et felt, kan du ikke importere data i dette feltet.

Klargjøre for dataimport

Før du begynner å importere data i Oracle CRM On Demand, må du bestemme hvilken importmetode du vil bruke. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 364). Verktøyet Oracle Data Loader On Demand støtter for eksempel bare bestemte posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Data Loader On Demand Guide. Det anbefales også at du leser følgende emne før du gjennomfører en import: Før du importerer data.

Du må kanskje redigere data i CSV-filen eller tilpasse Oracle CRM On Demand for å være sikker på at alle fildataene importeres. Når du skal finne ut om det er nødvendig, må du gjøre følgende før du begynner importeringen:

- Bestemme posttypene du vil importere.

Du ønsker kanskje å importere forskjellige posttyper, for eksempel kundeemner, kontaktpersoner og notater. Du må importere én posttype om gangen, og du bør følge den anbefalte rekkefølgen for importering.

Hvis du for eksempel har en fil som inneholder en liste over kontaktpersonene dine, og en annen fil med firmaene, importerer du firmaene først og deretter kontaktpersonene for å beholde relasjonene som er satt opp mellom disse posttypene.

Rekkefølgen vises i selve brukergrensesnittet på siden Import- og eksportverktøy.

- Kontroller dataene i filen for å være sikker på at de:

- Har konsekvent bruk av store og små bokstaver, forkortelser og staving

Tekstverdier importeres nøyaktig slik de vises i CSV-filen. Forskjeller i store og små bokstaver kan derfor føre til at flere poster opprettes, når dette ikke er ønskelig. Alle disse verdiene for firmanavn vil for eksempel føre til nye poster: ABC, abc, A.B.C.

Siden to firmaposter regnes som identiske hvis firmanavnet og stedet er identiske, må adresser staves og forkortes likt og ha lik bruk av store bokstaver for å hindre at flere poster opprettes. Postene nedenfor vil for eksempel **ikke** regnes som identiske:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- Ikke overskrider maksimal tillatt lengde
- Overholder formateringskravene for feltet

Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se [Retningslinjer for datakontroll](#) (på side 405).

- Kontroller applikasjonen for obligatoriske felt for posttypen du vil importere.

Du må tilordne data i CSV-filen til alle obligatoriske felt. Hvis du ikke gjør dette, avvises posten. Se siden Rediger for posttypen du vil importere, for å finne ut hvilke felt som er obligatoriske. Obligatoriske felt vises i rød tekst.

- Legg til felt i applikasjonen hvis du vil importere data som ikke tilordnes til standardfeltene i applikasjonen.

Under importprosessen må du tilpasse hvert felt i filen til et eksisterende felt i applikasjonen for å registrere dataene. Hvis rollen din inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon, kan du opprette nye (tilpassede) felt i Oracle CRM On Demand for å tilordne de eksisterende feltene. For instruksjoner, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).

- Sett opp plukklisteverdier om nødvendig.

Under importprosessen kan du angi hvordan du vil applikasjonen skal håndtere plukklisteverdier i CSV-filen som ikke svarer til eksisterende plukklisteverdier i applikasjonen:

- Legge dem til som nye i applikasjonen

MERKNAD: Hvis du vil vise plukklisteverdiendringene i applikasjonen, må du kanskje logge deg av og på igjen.

- Du må ikke legge dem til (registrer bare verdiene som passer, og la de andre være tomme)

Hvis du vil bruke plukklisteverdiene som finnes i applikasjonen og bare importere dataene som svarer til dem, må du verifisere at plukklisteverdiene passer nøyaktig, inkludert staving og store og små bokstaver (verdier skiller mellom store og små bokstaver).

Enkelte plukklisteverdier kan ikke endres, og noen få følger ikke denne virkemåten. Se [Retningslinjer for datakontroll](#) (på side 405), og se gjennom retningslinjene for posttypen du vil importere.

- Velg riktig tidsformat.

Hvis du velger tidsformatet TT:MM:SS AM, får du best resultat ved å indikere om dataene er AM eller PM i CSV-filen. Hvis du velger tidsformater med AM/PM, uten at dataene inneholder AM eller PM, behandles feltene på følgende måte:

- Hvis TT-feltet er større enn eller lik 8 og mindre enn eller lik 12, regnes disse feltene som AM.
- Hvis TT-feltet er mindre enn 8 og større enn 12, regnes disse feltene som PM. 7:00:00 behandles for eksempel som 7:00 PM, mens 9:00:00 behandles som 9:00 AM.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Endre plukklisteverdier](#) (på side 90)
- [Import- og eksportverktøy](#) (på side 364)

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du forbereder en dataimport, se 565278.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Firmabokfelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer bokfirmaer til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne

det nye navnet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsbaserte boktilordninger, se [Om tidsbaserte boktilordninger](#) (på side 241).

Feltnavn for standard bokfirmaer	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bok	Streng	150	Ingen
Bok-ID	Streng	15	Ingen
Ekstern ID for bok	Streng	30	Ingen
Firma: ID	Streng	15	Firmaidentifikator.
Firma	Streng	100	Ingen
Firmasted	Streng	50	Ingen
Ekstern ID for firma	Streng	30	Ingen
Startdato	Dato	Ingen	Datoen postaktiveringen må finne sted.
Sluttdato	Dato	Ingen	Datoen postaktiveringen må avsluttes.
Fremtidig primær	Streng	1	Hvis feltet Fremtidig primær har verdien J, settes boken for den gjeldende posten til primær for dataobjektet når boken aktiveres. Dette er basert på feltet Startdato. Verdiene for dette feltet er J og N.

Firmafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp poster før du importerer firmaer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Firmavaluta	Plukkliste	15	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Firmanavn	Tekst	100	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må derfor kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Firmatype	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Konkurrent, Kunde, Partner og Prospekt
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadresse	Plukkliste	100	Verdien i dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er definert delte adresser for selskapet. Verdien må være lik feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsadresse1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressesetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringspoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsland	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressesetilordning (på side 368)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressesetilordning (på side 368)).

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
			Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 368)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Amerikansk delstat for fakturering	Plukklister	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for fakturering	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for fakturaadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukklister. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Besøksfrekvens	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn, og de resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Navn for furigana	Tekst	100	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
HIN	Tekst		Helsebransjenummer. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Bransje	Plukkliste	50	<p>Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Selskapets Oracle CRM On Demand-administrator kan også opprette et egendefinert firmafelt som inneholder de gyldige verdiene du forventer i importdataene. Dermed kan du importere dataene i det egendefinerte feltet i stedet for dette feltet.</p> <p>Gyldige standardverdier: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, Høyteteknologi, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon</p>
Påvirkningstype	Tekst	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Siste besøksdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sted	Tekst	50	<p>I de fleste tilfeller brukes dette feltet til å fastslå duplisering av poster. For mer informasjon, se Om postduplikater og eksterne ID-er (på side 389).</p> <p>Hvis du for eksempel skal skille mellom hovedkontor og et avdelingskontor for firmaet XYZ, kontrollerer applikasjonen både firmanavnet og stedet for å finne ut om posten er et duplikat.</p>
Hovedfaksnummer	Telefon	40	Ingen
Hovedtelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Markedspotensial	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Markedssegment	Tekst	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
			teksten.
Markedsandel	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Antall ansatte	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Antall leger	Nummer	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Overordnet firma	Tekst	100	Må være et gyldig firmanavn.
Ekstern ID for overordnet firma	Tekst	30	Ingen
Overordnet firmasted	Tekst	50	Ingen
Partner	Avmerkings boks	Ikke tilgjengelig	Indikerer at firmaet er en partner.
Prioritet	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Lav, Middels og Høy
Offentlig aksjeselskap	Avmerkings boks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis det er et offentlig selskap (i motsetning til privateid).
Tilordne firma på nytt	Avmerkings boks	Ikke tilgjengelig	Indikerer at firmaet må tilordnes på nytt. Hvis administratoren eller lederen har satt opp denne funksjonen, utløser den automatiske tilknytningsregler for denne firmaposten når den importeres.

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Referanse	Avmerkings boks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis firmaet har godtatt å være en referanse du kan dele ut til prospekter.
Referanse per	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Område	Plukklister	25	Gyldige standardverdier: Øst, Vest og Sentral
Rute	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere plukklister.
Forsendelsesadresse	Plukklister	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er definert delte adresser for selskapet. Denne verdien må samsvare med feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsespoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesland	Plukklister	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressetilordning (på side 368)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 368)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 368)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for forsendelse	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for skipningsadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukkliste. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Kildekampanje	Plukkliste	30	Kampanjen som genererte firmaet.
Status	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere plukklisten.
Salgsdistrikt	Tekst	255	Ingen

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Web-område	Tekst	100	Ingen formateringskontroll (bortsett fra lengdekontroll) utføres av de importerte dataene for dette feltet.
Inntekt hittil i år	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Firmateamfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer firmateam i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard firmateam	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firmatilgang	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Full, Skrivebeskyttet, Rediger, Eier. Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Firmanavn	Tekst	100	Ingen
Kontaktpersontilgang	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang. Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Tilgang til salgsmulighet	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang. Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Teamrolle	Tekst	20	Gyldige standardverdier: Eier, Hovedsponsor, Konsulent, Partner, Annet

Bruker-ID	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

Akkrediteringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer akkrediteringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardakkreditering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Avgift for akkreditering	Valuta	22	Ingen.
ID for akkreditering	Tekst	50	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for akkrediteringen.
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Selskap	Tekst	50	Ingen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis kontaktpersonen for akkrediteringen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
E-post	Tekst	40	E-postadressen til kontaktpersonen for akkrediteringen.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kontaktpersonen for akkrediteringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kontaktpersonen for akkrediteringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Navn	Tekst	50	Det anbefales å bruke et unikt akkrediteringsnavn.

Mål	Plukkliste	50	Ingen.
Eier	Plukkliste	15	Ingen.
Betalingsvalg	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	50	Telefonnummeret til kontaktpersonen for akkrediteringen.
Primært produkt	Plukkliste	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukkliste	15	Ingen.
Fornybar	Avmerking sboks	1	Ingen.
Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere akkrediteringsopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Akkrediteringsfelt

Akkrediteringsforespørselsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørselsdata for kursakkreditering i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardforespørsel	Felttype	Maksimum slengde	Kommentarer
----------------------------------	----------	------------------	-------------

om akkreditering			
Dato for akkreditering	Dato	7	Ingen.
Navn på akkreditering	Plukklister	15	Ingen.
Nummer på akkreditering	Tekst	50	Akkrediteringsnumre er vanligvis unike.
Status for akkreditering	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Forespurt, Innvilget og Avslått.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Utløpsdato	Dato	7	Ingen.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Navn på partner	Plukklister	15	Ingen.
Plan	Plukklister	15	Ingen.
Fornybar	Avmerking sboks	1	Ingen.
Forespørselsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Adressefelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om hvordan du setter opp postene før du importerer adresser til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardadresse Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
--------------------------	----------	------------------	-------------

Standardadresse Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Adressenavn	Tekst	100	Dette feltet er obligatorisk og må være unikt.
Land	Tekst	30	Ingen
Adresse 1	Tekst	200	Ingen
Adresse 2	Tekst	100	Ingen
Adresse 3	Tekst	100	Ingen
Delstat	Tekst	30	Ingen
Poststed	Tekst	50	Ingen
Provins	Tekst	50	Ingen
Postnummer	Tekst	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	100	Ingen
Kommentarer	Tekst	1999	Ingen

Fordelingsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer fordelinger i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfordeling Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fordelingstype	Tekst	30	Ingen
Fordelingsmengde	Nummer	22	Produktmengden som er knyttet til selgeren fra administratoren.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Den siste datoen produktet kan utbetales.

Standardfordeling Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Største mengde	Nummer	22	Produktmengden som selgeren kan distribuere til en kunde, på et gitt tidspunkt.
Sorter etter	Nummer	22	Rekkefølgen av produktene i listen som brukeren kan se.
Prøve	Tekst	15	Produktnavnet som er knyttet til fordelingen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen når distribueringen starter.
Stopp prøving-flagg	Boolsk	1	Når dette feltet er valgt, indikerer det at produktet ikke kan utbetales lenger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Applikasjonsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer søknadsposter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardsøknad Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Adresse 1	Vartegn	200	Gateadressen for selskapets søknaden kommer fra.
Adresse 2	Vartegn	100	Ingen
Adresse 3	Vartegn	100	Ingen
Poststed	Vartegn	50	Ingen
Land	Vartegn	30	Ingen
Postboks/sorteringskode	Vartegn	200	Ingen

Standardsøknad Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Provins	Vartegn	50	Ingen
USA: Delstat	Vartegn	10	Ingen
Postnummer	Vartegn	30	Ingen
Årlig inntekt	Nummer	22	Total årlig inntekt for selskapet.
Godkjenningsstatus	Vartegn	30	Den gjeldende godkjenningsstatusen for søknaden.
Godkjenningsdato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet da søknaden ble godkjent.
Kampanje	Vartegn	15	Navnet på kampanjen som fikk partneren til å levere partnersøknaden.
Mobiltelefonnummer	Vartegn	40	Mobiltelefonnummeret til avsenderen.
Gjeldende godkjenner	Vartegn	15	Navnet på gjeldende godkjenner.
E-postadresse	Vartegn	100	E-postadressen til avsenderen.
Eksisterende partnerskap	Vartegn		Listen over eksisterende partnerskap.
Forventede partnerskapsfordeler	Vartegn	500	Listen over forventede goder fra dette partnerskapet.
Fornavn	Vartegn	50	Fornavnet til avsenderen.
Bransje	Vartegn	50	Bransjen som selskapet driver virksomhet i.
Jobbtittel	Vartegn	75	Jobbtittelen til avsenderen.
Etternavn	Vartegn	50	Etternavnet til avsenderen.
Sted	Vartegn	50	Selskapsstedet.
Hovedfaksnummer	Vartegn	40	Hovedfaksnummeret til selskapet.
Hovedtelefonnummer	Vartegn	40	Det primære telefonnummeret som brukes til å få tak i selskapet.
Navn	Vartegn	50	Navnet på selskapet.
Antall ansatte	Nummer	22	Totalt antall ansatte i selskapet.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Partner	Vartegn	15	Partneren som er knyttet til denne søknaden.
Partnerprogram	Vartegn	15	Navnet på partnerprogrammet som er

Standardsøknad Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			knyttet til søknaden.
Partnertype	Vartegn	30	Typen partner som søknaden sendes for.
Programnivå	Vartegn	30	Nivået på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Avvisningsårsak	Vartegn	30	Årsaken til hvorfor søknaden ble avslått.
Kilde	Vartegn	30	Kilden søknaden kommer fra, for eksempel Web-område, direktepost, e-post og så videre.
Sendestatus	Vartegn	30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet søknaden ble sendt.
Web-område	Vartegn	100	URL-adressen for selskapet.
Faksnummer arbeid	Vartegn	40	Faksnummeret til avsenderen på arbeid.
Telefonnummer arbeid	Vartegn	40	Telefonnummeret til avsenderen på arbeid.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for kontaktperson for avtale: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en kontaktperson og en avtale i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardavtalen for en kontaktperson	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for avtale	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Avtalebrukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en bruker og en avtale i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardavtalen for en bruker	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bruker-ID	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for avtale	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Avtale-, oppgave- og besøksfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer avtaler og oppgaver i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Velg riktig tidsformat. Hvis du velger tidsformatet TT:MM:SS AM, må du indikere om dataene er AM eller PM i CSV-filen, for å oppnå best mulig resultat. Hvis du velger tidsformater med AM/PM uten at dataene inneholder AM eller PM, behandles feltet på følgende måte: Hvis HH-feltet er større enn eller lik 8 og mindre enn eller lik 12, regnes feltet som AM. Hvis HH-feltet er mindre enn 8 og større enn 12, regnes feltet som PM. For eksempel: 7:00:00 behandles som 7:00 PM, mens 9:00:00 behandles som 9:00 AM.

Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Aktivitet	Tekst	100	Ingen
Valuta for aktivitet	Plukklister	15	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Kampanje	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.

Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Forfallsdato	Dato	7	For oppgaver, obligatorisk felt som standard.
Sluttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	For avtaler, obligatorisk felt som standard.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Forespørsel om midler	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Skrivebeskyttet.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Kundeemne	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kundeemne	Tekst	30	Ingen
Sted	Tekst	100	Bare for avtaler.
MedEd Event	Plukklister	50	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Eier	E-post	50	<p>Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.</p> <p>Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.</p>
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Prioritet	Plukklister	30	For oppgaver, obligatorisk felt som standard. Gyldige standardverdier: 1-Høy, 2-Middels, 3-Lav
Privat	Avmerkingsbo	Ikke	Ingen

Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
	ks	tilgjengelig	
Serviceforespørsel	Tekst	64	Ingen
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30	Ingen
Starttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	For avtaler, obligatorisk felt som standard.
Status	Plukklister	30	For oppgaver. Gyldige standardverdier er: Fullført, Utsatt, Pågår, Venter på en annen, Ikke startet
Emne	Tekst	100	For oppgaver og avtaler, obligatorisk felt som standard.
Valuta for oppgave	Tekst	15	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Type	Plukklister	30	For oppgaver og avtaler. Gyldige standardverdier er: Samtale, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Møte, Annet, Personlig, Presentasjon, Oppgave

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Aktivitetsfelt
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Aktivafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer aktiva i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard aktiva	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Valuta for aktiva	Plukkliste	20	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdient du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Kontrakt	Tekst	30	Ingen
Kundekontaktperson	Tekst	255	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen
Utløpsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Installasjonsdato	Dato	7	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Varseldato	Dato	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Driftsstatus	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen
Produktnavn	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	15	Ingen
Mengde	Nummer	15	Ingen
Serienummer	Tekst	100	Ingen
Skipningsdato	Dato	7	Ingen
Garanti	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Spore aktiva
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Bokbrukerfelt: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer bokbrukere til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av bøker i Oracle CRM On Demand, se [Bokhåndtering](#) (på side 223).

Feltnavn for standard bokbrukere	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilgangsprofil	Streng	100	Ingen
Bokbrukerrolle	Streng	30	Ingen
Brukere	Streng	50	Dette feltet er verdien for brukeraliaset.
Boknavn	Streng	150	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du bare angir en verdi i feltet Boknavn eller i feltet Bok-ID, ikke begge deler.
Bok-ID	Streng	15	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du bare angir en verdi i feltet Boknavn eller i feltet Bok-ID, ikke begge deler. Hvis du oppdaterer en eksisterende post, er feltet Bok-ID obligatorisk.
Bruker-ID	Streng	15	Hvis du oppdaterer en eksisterende post, er feltet Bruker-ID obligatorisk.

Feltnavn for standard bokbrukere	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir verdier i minst ett av følgende felt: Påloggings-ID for bruker, Bruker-ID eller Ekstern ID for bruker.
Ekstern ID for bruker	Streng	30	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir verdier i minst ett av følgende felt: Påloggings-ID for bruker, Bruker-ID eller Ekstern ID for bruker.
Brukerpåloggings-ID	Streng	50	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir verdier i minst ett av følgende felt: Påloggings-ID for bruker, Bruker-ID eller Ekstern ID for bruker.

Bokfelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer bøker til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av bøker i Oracle CRM On Demand, se [Bokhåndtering](#) (på side 223).

Feltnavn for standardbøker	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bok-ID	Streng	15	Ingen
Overordnet bok	Streng	150	Ingen
Boktype	Streng	30	Ingen

Feltnavn for standardbøker	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kan inneholde data	Streng	1	Ingen
Boknavn	Streng	150	Ingen
Beskrivelse	Streng	255	Ingen
Partner	Streng	100	Hvis du vil importere feltet Partner, anbefales det at du også importerer feltet Sted.
Ekstern unik ID	Streng	30	Ingen
Sted	Streng	50	Dette feltet er partnerstedet.

Meglerprofilfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meglerprofildata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard meglerprofil	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på meglerprofil	Tekst	40	Navnet på meglerprofilen.
År for meglerprofil	Plukklister	30	Året da meglerprofilen er gyldig.
Historisk og fremtidig vekst for selskap	Tekst	250	Beskrivelse av selskapshistorikk og fremtidig vekst for megleren.
Selskapsoversikt	Tekst	250	Gir tilleggsopplysninger om megleren.
Opprettet	Tekst	30	Disse opplysningene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand: Navnet på personen som opprettet meglerprofilen, etterfulgt av datoen.
Faksnummer	Telefon	35	Meglerens faksnummer

Endret	Tekst	30	Disse opplysningene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand: Navnet på personen som sist endret meglerprofilen, etterfulgt av datoen.
Partner	Plukklister	30	Meglerens navn.
Telefonnummer	Telefon	35	Meglerens telefonnummer.
Primæradresse	Tekst	50	Meglerens primæradresse.
Underkanal	Plukklister	30	Meglerdekningen. Følgende gyldige standardverdier finnes: Globale, Lokale, Nasjonale, Regionale og Engroshandlere.
Segmentering	Plukklister	30	Meglersegmenteringen. Følgende gyldige standardverdier finnes: Kommersiell, Vekst og Detaljhandel.
Salgsdistrikt / regional struktur	Tekst	250	Meglerområdet eller den regionale strukturen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere meglerprofilopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Meglerprofilfelt

Forretningsplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forretningsplanfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forretningsplan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Valuta	Plukklister	20	Ingen

Standard forretningsplan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Beskrivelse	Merknad	250	Ingen
Valutakursdato	Dato	7	Ingen
Notater	Tekst	250	Ingen
Salgsmuligheter	Tekst	250	Ingen
Navn på overordnet plan	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.
Periode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for perioden.
Planinntekt	Valuta	22	Ingen
Produktnavn	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for produktet.
Status	Plukklister	30	Ingen
Styrker	Tekst	250	Ingen
Trusler	Tekst	250	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen
Svakheter	Tekst	250	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Kampanjefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kampanjer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardkampanje Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
---------------------------	----------	------------------	-------------

Standardkampanje Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Faktisk kostnad	Valuta	15	Ingen
Målgruppe	Tekst	2000	Ingen
Budsjettert kostnad	Valuta	15	Ingen
Valuta for kampanje	Plukklister	15	Ingen
E-post for kampanje	Tekst	50	Ingen
Navn på kampanje	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Telefonnummer for kampanje	Telefon	40	Ingen
Type kampanje	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område, Annet.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Sluttdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Målsatte kundeemner (antall)	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Mål	Tekst	2000	Ingen
Tilbud	Tekst	255	Ingen
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de

Standardkampanje Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Inntektsmål	Valuta	15	Ingen
Kildekode	Tekst	30	Obligatorisk felt som standard.
Startdato	Dato	7	Ingen
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Planlagt, Aktiv, Fullført

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kampanjefelt: Klargjøring til import](#) (på side 438)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Kampanjemottakerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kampanjemottakere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil importere kampanjemottakerfelt, må du minst angi ekstern ID for kontaktperson og kampanjenavn.

Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimumslengde
Leveransestatus	Tekst	30
Svarstatus	Tekst	30
Navn på kampanje	Tekst	100
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30

Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimum slengde
Beskrivelse	Tekst	250

Sertifiseringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer sertifiseringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardsertifisering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Avgift for sertifisering	Valuta	22	Ingen.
ID for sertifisering	Tekst	50	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for sertifiseringen.
Selskap	Tekst	50	Ingen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis kontaktpersonen for sertifiseringen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
E-post	Tekst	50	E-postadressen til kontaktpersonen for sertifiseringen.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kontaktpersonen for sertifiseringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kontaktpersonen for sertifiseringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Navn	Tekst	50	Navnet på sertifiseringen.

Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Eier	Plukkliste	30	Ingen.
Betalingsvalg	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til kontaktpersonen for sertifisering.
Primært produkt	Plukkliste	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukkliste	15	Ingen.
Fornybar	Avmerkings boks	1	Ingen.
Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Før salg, Etter salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere sertifiseringsopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- [Sertifiseringsfelt](#)

Sertifiseringsforespørselsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer sertifiseringsforespørselsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardforespørsel om sertifisering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på kandidat	Plukklister	15	Ingen.
Dato for kandidat	Dato	7	Ingen.
Navn på sertifisering	Plukklister	15	Ingen.
Nummer på sertifisering	Tekst	50	Sertifiseringsnumre er vanligvis unike.
Sertifiseringsstatus	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Forespurt, Innvilget og Avslått.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Utløpsdato	Dato	7	Ingen.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Plan	Plukklister	15	Ingen.
Forespørselsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Fornybar	Avmerkingsboks	1	Ingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Sertifiseringsfelt

Kravfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kravdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for kravdata.

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Arbeidsdyktighet	Plukkliste	30	Ingen
Adresse	Tekst	200	Ingen
Adresselinje 1	Tekst	100	Ingen
Adresselinje 2	Tekst	100	Ingen
Gjeldsbeløp	Valuta	22	Ingen
Tapsbeløp	Valuta	22	Ingen
Forårsaket	Plukkliste	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Den utestengte institusjonen (bedriftskontoen) som er knyttet til denne posten.
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Tapskategori	Plukkliste	30	Ingen
Poststed	Tekst	50	Ingen
Kravnummer	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Ansattklasse	Plukkliste	30	Ingen
Lukkingsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Kommentarer	Tekst	250	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	30	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Betingelser	Tekst	50	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Land	Tekst	30	Ingen
Fylke	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om krav	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om skade	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Skadenummer for ansatt	Nummer	22	Ingen
Hendelsesnummer	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokke slett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Navn på sykehus	Tekst	50	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Skadet i arbeidstiden	Plukklister	30	Ingen
Tapstype	Plukklister	30	Ingen
Gjeldskilde	Plukklister	30	Ingen
Bransje	Plukklister	30	Ingen
Tapssted	Plukklister	30	Ingen
Tapskode	Plukklister	30	Ingen
Dato og klokkeslett for tap	Dato/klokke slett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Tapsbeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Tapstype	Plukklister	30	Ingen
Medisinsk skadekode	Plukklister	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Skadet kroppsdel	Plukklister	30	Ingen
Skadenummer for person	Nummer	22	Ingen

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Skadested	Plukkliste	30	Ingen
Politistasjon	Tekst	50	Ingen
Politiets rapportnummer	Tekst	50	Ingen
Polise	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for politen som er knyttet til denne posten.
Postnummer	Tekst	30	Ingen
Provins	Tekst	50	Ingen
Forbindelse til forsikringstaker	Plukkliste	30	Ingen
Rapportdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Rapportnummer	Tekst	50	Ingen
Rapportert av	Plukkliste	30	Ingen
Kontaktopplysninger for rapporterer	Tekst	50	Ingen
Delstat	Tekst	10	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Dødstidspunkt	Dato/klokke slett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Skadetype	Plukkliste	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Kontaktpersonbokfelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersoner til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tidsbaserte boktilordninger, se [Om tidsbaserte boktilordninger](#) (på side 241).

Feltnavn for standard bokkontaktpersoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn	Streng	150	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir en verdi i feltet Navn eller i feltet Bok-ID, ikke begge deler. Hvis du oppdaterer en eksisterende post, er feltet Navn obligatorisk.
Bok-ID	Streng	15	Hvis du utfører en ny import, anbefales det at du angir en verdi i feltet Navn eller i feltet Bok-ID, ikke begge deler. Hvis du oppdaterer en eksisterende post, er feltet Bok-ID obligatorisk.
Ekstern ID for bok	Streng	30	Ingen
Kontaktperson: ID	Streng	15	Feltet Objekt-ID refererer til en kontaktperson og er obligatorisk for alle importer.
Ekstern ID for kontaktperson	Streng	30	Ingen
Startdato	Dato	Ingen	Datoen postaktiveringen må finne sted.
Sluttdato	Dato	Ingen	Datoen postaktiveringen må avsluttes.

Feltnavn for standard bokkontaktpersoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fremtidig primær	Streng	1	Hvis feltet Fremtidig primær har verdien J, settes boken for den gjeldende posten til primær for dataobjektet når boken aktiveres. Dette er basert på feltet Startdato. Verdiene for dette feltet er J og N.

Kontaktpersonfelt: Klargjøring til import

Hvis du har separate filer som skal importeres for firmaer og kontaktpersoner, importerer du firmaene først og deretter kontaktpersonene. Kontroller at importfilen for kontaktpersoner inneholder gyldige firmanavn fra importfilen for firmaer.

Hvis du bare har en importfil for kontaktpersoner, opprettes firmaposter basert på firmanavndataene i feltet Firmanavn i importfilen for kontaktpersoner. Hvis kontaktpersonposten inneholder alternative adressedata, opprettes et nytt firma i Oracle CRM On Demand, og den alternative adressen settes inn som forsendelsesadresse. Faktureringsadressen blir stående tom.

Hvis flere kontaktpersoner er knyttet til det samme firmaet, settes firmaets adressefelt til de alternative adresseverdiene som er knyttet til den første kontaktpersonen som er importert for dette firmaet. Hvis den første kontaktpersonen som er importert, ikke inneholder alternative adressedata, men etterfølgende poster *gjør dette*, er firmaets adressefelt tomme, siden bare den første importerte kontaktpersonen regnes med når verdiene i firmaets adressefelt skal angis. Hvis du importerer bare fra en importfil for kontaktpersoner, må du derfor sortere dataene etter firmanavn før du importerer, og deretter kontrollere at den første kontaktpersonen for hvert firmanavn inneholder adressen du vil bruke for firmaet.

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
---------------------------------	----------	-----------------	-------------

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Teksten i dette feltet er ett av flere felt som brukes til å finne treff for en eksisterende firmapost. Hvis ingen treff blir funnet, er det firmanavnet for et nytt firma som opprettes, som en del av importeringen av kontaktpersonen. For mer informasjon, se Om postduplikater og eksterne ID-er (på side 389).
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Teksten i dette feltet er ett av flere felt som brukes til å finne treff for en eksisterende firmapost. For mer informasjon, se Om postduplikater og eksterne ID-er (på side 389).
Navn på assistent	Tekst	50	Ingen
Telefonnummer til assistent	Telefon	40	Ingen
Beste tidspunkt for besøk	Plukkliste	30	Standardverdiene er Tidlig ettermiddag, Tidlig morgen, Kveld, Sen ettermiddag, Formiddag og Lørdag. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Besøksfrekvens	Plukkliste	30	Standardverdiene er Ingen besøk, 1-2 ganger/år, 3-4 ganger/år og > 5 ganger/år. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Klient siden dato	Dato	Ikke tilgjengelig	Dagens dato settes automatisk inn i dette feltet når verdien Klient velges på rullegardinmenyen Kontaktpersontype.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Kontaktpersonadresse	Plukkliste	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Verdien må være lik feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Kontaktpersonadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Kontaktpersonadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Poststed til kontaktperson	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Land til kontaktperson	Plukkliste	30	Standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressetilordning (på side 368)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Valuta for kontaktperson	Plukkliste	20	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Postboks/sorteringskode for kontaktperson	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 368)).

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
			Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Provins for kontaktperson	Tekst	50	<p>Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressesetlording (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Kontaktpersontype	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Prospekt, Kunde, Partner og Konkurrent
Amerikansk delstat for kontaktperson	Plukkliste	2	<p>Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer.</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Postnummer for kontaktperson	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Kredittverdighet	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valuta	Plukkliste	15	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Gjeldende investeringsblanding	Plukkliste	30	Standardverdiene er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigere denne plukklisten.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Kunde-ID	Tekst	11	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dato	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Grad	Plukkliste	30	Standardverdier er PhD, M.D., D.O., MBA, Sykepleier, R.T., Registrert apoteker, Master of Science, Tannlege, Registreringsnummer og Master of Public Health. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Avdeling	Tekst	75	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
E-post	Tekst	100	Ingen
Erfaringsnivå	Plukkliste	30	Standardverdiene er Ingen, Begrenset, God og Omfattende. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Fornavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Etternavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Kjønn	Plukkliste	1	Standardverdiene er F og M. Du kan redigere denne plukklisen. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Telefonnummer privat	Telefon	40	Ingen

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Verdi for bopel	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Investeringshorisont	Plukkliste	30	Standardverdiene er Kortsiktig, Mellomlangsigtig og Langsigtig. Du kan redigere denne plukklisen. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Siste besøksdato	Dato/klokkeslett		Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Etternavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Kilde for kundeemne	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område og Annet.
Livshendelse	Plukkliste	30	Standardverdiene er Ekteskap, Barnefødsel, Pensjonering, Skilsmisse og Annet. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Leder	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringssiden for kontaktpersoner).
Ekstern ID for leder	Tekst	30	Ingen
Sivilstand	Plukkliste	30	Standardverdiene er Enslig, Skilt, Gift, Partner, Separert, Enke/enkemann og Enkemann. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Markedspotensial	Plukkliste	30	Standardverdiene er Høy, Middels og Lav. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Hr/fru	Plukkliste	15	Gyldige standardverdier: Frk., Hr., Fr., Fru og Dr.
Aldri e-post	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Mål	Plukkliste	30	Standardverdiene er Kapitalbevaring, Inntekt, Inntekt/vekst, Balansert, Vekst, Aggressiv vekst og Internasjonal spredning. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Godta	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Avslå	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eie eller leie	Plukkliste	30	Standardverdiene er Eie og Leie. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eier	E-post	50	<p>Fildataene må svare til brukerens påloggings-ID for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til ID-en for pålogging via e-post for brukeren som utfører importen.</p> <p>Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til ID-en for pålogging via e-post for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.</p>
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
ID for eksternt system for personlig adresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukkliste. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen Valider delte adresser er aktivert, må også denne verdien samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Primært mål	Plukkliste	30	Standardverdier er Spareplan for barns utdanning, Sparer til høyere utdanning, Nytt bosted, Økende velstand, Eiendomsplanlegging, Bevarer mine aktiva og Pensjonering. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privat	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis du vil at denne kontaktpersonen bare skal vises for firmaeieren.
Yrke	Tekst	50	Ingen.
Kvalifiseringsdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Risikoprofil	Plukkliste	30	Standardverdier er Risikoaversjon, Risikotaker, Konservativ, Moderat og Aggressiv. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist av	Plukkliste	101	Ingen.
Rute	Plukkliste	30	Standardverdiene er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Plukkliste	30	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi. Spesielt for

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
			Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstendig næringsdrivende	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kildekampanje	Plukkliste	100	Kampanjen som genererte kontaktpersonen.
Status	Plukkliste	30	I denne kolonnen lagres statusen for en klient eller kontaktperson. Følgende verdier er tillatt: Aktiv, Stille registrert og Inaktiv registrert.
Skatteklasser	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Plukkliste	30	Standardverdiene er Gull, Sølv, Bronse, 100 på topp, Topp, Middels og Lav. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tidssone	Plukkliste	30	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige standardverdiene.
Aktiva totalt	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sum utgifter	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inntekt	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total gjeld	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total nettoverdi	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Plukkliste	30	Standardverdier er Prospekt, Kunde, Partner og Konkurrent.
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen
Telefonnummer	Telefon	40	Ingen

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
arbeid			
Salg hittil i år	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Kontaktpersonfelt
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer delstatslisenser for kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard delstatslisens for kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Utløpsdato	Tekst	7	Datoen når den medisinske lisensen for denne kontaktpersonen vil utløpe, hvis kjent.
Lisensnummer	Tekst	30	Det obligatoriske lisensnummeret for kontaktpersonen i den angitte delstaten.
Delstat	Tekst	30	En delstat i USA eller en provins i Canada (valgfritt).
Status	Tekst	30	Standardverdiene for statusen for lisensen er: Tom, Aktiv eller Utløpt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Delstatslisenser for kontaktpersoner

Felt for kontaktpersonsteam: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersonsteam i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktpersonsteam Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktpersontilgang	Plukkliste	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang. Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60	Ingen
Teamrolle	Tekst	20	Gyldige standardverdier: Eier, Hovedsponsor, Konsulent, Partner, Annet
Bruker-ID	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Dele poster (team)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Kurspåmeldingsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kurspåmeldingsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kurspåmelding	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på kandidat	Plukkliste	15	Ingen.
Fullføringsdato	Dato	22	Ingen.
Navn på kurs	Plukkliste	15	Det anbefales å bruke et unikt kursnavn.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Påmeldingsdato	Dato	22	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Påmeldingsnummer	Tekst	100	Ingen.
Påmeldingsstatus	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Påmeldt, Fullført og Ufullstendig.
Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Partner for tilbud	Plukkliste	15	Tredjepartsselskapet der kandidaten melder seg på kurset. Registreringen er vanligvis basert på listen over partnere som tilbyr kurset.
Eier	Plukkliste	15	Ingen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Kursfelt

Kursfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kursdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardkurs	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Selskap	Tekst	100	Selskapet der kurskontaktpersonen arbeider.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis kurskontaktpersonen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Avgift for kurs	Valuta	22	Ingen.
ID for kurs	Tekst	30	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for kurset, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Lengde for kurs (dager)	Nummer	22	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
Varighet (timer)	Nummer	22	Ingen.
E-post	Tekst	100	E-postadressen til kurskontaktpersonen.
Eksamen	Plukklister	15	Ingen.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kurskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Format	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Ledet av instruktør, Databasert opplæring og Selvstudium.
Treningslaboratorium	Avmerkingsboks	1	Ingen.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kurskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Middels	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Klasserom, Tilkoblet og CD/DVD.
Navn	Tekst	100	Det anbefales å bruke et unikt kursnavn.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.

Betalingsvalg	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til kurskontaktpersonen.
Primært produkt	Plukkliste	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukkliste	15	Ingen.
Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Før salg, Etter salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere kursopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Kursfelt

Dekningsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer dekningsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for dekningsdata.

Navn på dekningsfelt	Datatype	Maksimumsle ngde	Kommentarer
Start	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen

Navn på dekningsfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Dekning	Plukkliste	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Dekningsnavn	Tekst	100	Ingen
Dekningsprodukt	Tekst	15	Ingen
Dekningsprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Dekningsstatus	Plukkliste	30	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Fradragsberettiget	Valuta	22	Ingen
Slutt	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Enkeltgrense	Valuta	22	Ingen
Forsikringsbeløp	Valuta	22	Ingen
Forsikret eiendom	Tekst	30	Ingen
Forsikret eiendom: ID for eksternt system	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Polise	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

Navn på dekningsfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Total grense	Valuta	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for egendefinert objekt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer egendefinerte objektfelt for egendefinerte objekter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Egendefinert objekt 01, egendefinert objekt 02 og egendefinert objekt 03

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for egendefinert objekt 01, egendefinert objekt 02 og egendefinert objekt 03.

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Navn	Tekst	50
Firmasted	Tekst	50
Beskrivelse	Tekst	16 350
Egendefinert objekt 04-15	Tekst	50
Ekstern unik ID for egendefinert objekt 04-15	Tekst	30
Integrerings-ID	Tekst	30
Ekstern unik ID	Tekst	30
Eier	E-post	50

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Valuta	Tekst	20
Hurtigsøk 1	Tekst	50
Hurtigsøk 2	Tekst	50
Indeksert plukkliste 1	Tekst	30
Indeksert plukkliste 2	Tekst	30
Indeksert plukkliste 3	Tekst	30
Indeksert plukkliste 4	Tekst	30
Indeksert plukkliste 5	Tekst	30
Indeksert tall	Nummer	16
Indekseringsdato	Dato/klokkeslett	32
Indeksert valuta	Valuta	25
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Type	Tekst	30
Firma	Tekst	100
Kampanje	Tekst	100
Kontaktperson	Tekst	255
Egendefinert objekt 01	Tekst	50
Egendefinert objekt 02	Tekst	50
Egendefinert objekt 03	Tekst	50
Forhandler	Tekst	100
Midler	Tekst	50
Husholdning	Tekst	50
Kundeemne	Tekst	255
MedEd Event	Tekst	50
Salgsmulighet	Tekst	100
Portefølje	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Serviceforespørsel	Tekst	64

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Løsning	Tekst	100
Kjøretøy	Tekst	100
Ekstern ID for firma	Tekst	30
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 01	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 02	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 03	Tekst	30
Ekstern ID for kundeemne	Tekst	30
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30
Ekstern ID for eier	Tekst	30
Ekstern ID for portefølje	Tekst	30
Ekstern ID for produkt	Tekst	30
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30
Ekstern ID for løsning	Tekst	30

Egendefinert objekt 04 og høyere

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for egendefinert objekt 04 og høyere.

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Firma	Tekst	100
Aktivitet	Tekst	100
Kampanje	Tekst	100
Egendefinert objekt 01-15	Tekst	50
Forhandler	Tekst	100
Beskrivelse	Tekst	16 350

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Valutakursdato	Dato	30
Ekstern unik ID	Tekst	30
Midler	Tekst	50
Forespørsel om midler	Tekst	50
Husholdning	Tekst	1
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Indeksert valuta	Valuta	25
Indekseringsdato	Dato/klokkeslett	32
Indeksert tall	Nummer	16
Indeksert plukkliste 1	Tekst	30
Indeksert plukkliste 2	Tekst	30
Indeksert plukkliste 3	Tekst	30
Indeksert plukkliste 4	Tekst	30
Indeksert plukkliste 5	Tekst	30
Integrerings-ID	Tekst	30
Kundeemne	Tekst	225
MedEd Event	Tekst	50
Navn	Tekst	50
Salgsmulighet	Tekst	100
Eier	E-post	50
Portefølje	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Hurtigsøk 1	Tekst	50
Hurtigsøk 2	Tekst	50
Serviceforespørsel	Tekst	64
Type	Tekst	30
Kjøretøy	Tekst	100
Ekstern unik ID for firma	Tekst	30

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Ekstern unik ID for aktivitet	Tekst	30
Ekstern system-ID for aktiva	Tekst	30
Ekstern unik ID for kampanje	Tekst	30
Ekstern system-ID for selskap	Tekst	30
Ekstern unik ID for kontaktperson	Tekst	30
Eksterne unike ID-er for egendefinert objekt 01-15	Tekst	30
Ekstern unik ID for forhandler	Tekst	30
Ekstern unik ID for forespørsel om midler	Tekst	30
Ekstern unik ID for husholdning	Tekst	30
Ekstern unik ID for salgsmulighet	Tekst	30
Ekstern unik ID for eier	Tekst	30
Ekstern unik ID for portefølje	Tekst	30
Ekstern unik ID for produkt	Tekst	30
Ekstern unik ID for serviceforespørsel	Tekst	30
Ekstern unik ID for løsningsforespørsel	Tekst	30
Ekstern unik ID for kjøretøy	Tekst	30

Skadefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer skadedata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for skadedata.

Navn på skadefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
-------------------	----------	-----------------	-------------

Navn på skadefelt	Datatype	Maksimumsle ngde	Kommentarer
Krav	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Krav: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Skadebeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Skadenavn	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Beskrivelse av skadet eiendom	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Type skadet eiendom	Tekst	50	Ingen
Anslått beløp	Valuta	22	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkesl ett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkesl ett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Forsikringseiendom	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Forsikringseiendom: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eiendomsnummer	Nummer	22	Ingen
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for avtaleregistrering: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer avtaleregistreringer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard avtaleregistrering Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Godkjenningsstatus	Plukklister	30	De gyldige verdiene for dette feltet er: Venter på godkjenning, Godkjent, Avvist, Returnert, Annullert og Utløpt.
Godkjenningsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Tilknyttet kontaktperson	Plukklister	100	Ingen
Tilknyttet kunde	Plukklister	100	Ingen
Tilknyttet kundeemne	Tekst	100	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Fornavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Etternavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Etternavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet salgsmulighet	Plukklister	100	Ingen
Mobiltelefon	Tekst	40	Ingen
Poststed	Tekst	50	Ingen
Lukningsdato	Dato	Ikke	Ingen

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
		tilgjengelig	
Selskapsnavn	Tekst	50	Ingen
Omgjort til salgsmulighet	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Land	Plukklister	50	Ingen
Gjeldende godkjenner	Plukklister	100	Ingen
Opprettet: Dato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Valuta	Plukklister	Ikke tilgjengelig	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdien du importerer, må derfor svare til de gyldige verdiene.
Avtalestørrelse	Valuta	15	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
E-post	Tekst	50	Ingen
Valutakurs	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Utløpsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID	Tekst	40	Ingen
Faks	Tekst	40	Ingen
Endelig godkjenner	Plukklister	100	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Ingen
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Etternavn	Tekst	50	Ingen
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen
Endret: Dato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Hr/fru	Plukklister	30	Ingen
Navn	Tekst	100	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ny kontaktperson	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ny kunde	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ny salgsmulighet	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Dette feltet angir om salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen, er en ny salgsmulighet.
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Mål	Tekst	100	Ingen
Mål: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Eier	Plukkliste	30	Dataene i dette feltet må svare til bruker-ID-en for en eksisterende bruker av Oracle CRM On Demand. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for brukeren som utfører importen. Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig importfelt når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Eierpartnerfirma	Plukkliste	100	I dette feltet vises partnerselskapet for eieren av avtaleregistreringen automatisk som standard. Dette feltet er skrivebeskyttet. Opplastingsprosessen i Oracle CRM On Demand kan ikke oppdatere dette feltet.
Opprinnelig partnerfirma	Plukkliste	100	Partneren som opprinnelig oppdaget salgsmuligheten. Denne partneren er vanligvis den samme som hovedpartneren, men kan være en annen. Dette feltet er valgfritt.
Partnerprogram	Plukkliste	50	Ingen
Postnummer	Tekst	30	Ingen

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Hovedpartner	Plukkliste	100	Den primære partneren er ansvarlig for avtaleregistreringen. Dette feltet, sammen med feltet Sted for hovedpartner identifiserer en partner unikt. Dette feltet kan ikke være null.
Sted for hovedpartner	Tekst	50	Stedet for den primære partneren som er nevnt i forrige celle. Dette feltet, sammen med feltet Hovedpartner identifiserer en partner unikt. Dette feltet kan være null.
Produktinteresse	Tekst	100	Ingen
Avvisningsårsak	Plukkliste	30	Ingen
Spesialpris forespurt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Delstat	Plukkliste	30	Ingen
Gateadresse	Tekst	100	Ingen
Sendestatus	Plukkliste	30	De gyldige verdiene for dette feltet er: Ikke sendt, Sendt og Tilbakekalt.
Sendedato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Support forespurt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Telefonnummer	Tekst	40	Ingen
Type	Plukkliste	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Standard og Ikke standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Forhandlerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forhandlerfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

MERKNAD: Denne delen er spesiell for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Navn	Tekst	100	Ingen
Område	Tekst	50	Ingen
Område	Tekst	50	Ingen
Overordnet forhandler	Tekst	100	Ingen
Status	Tekst	255	Ingen
Overordnet område	Tekst	50	Ingen
Telefonnummer	Telefon	40	Ingen
E-post	Tekst	50	Ingen
URL-adresse	Tekst	100	Ingen
Status	Tekst	30	Ingen
Faksnummer	Telefon	40	Ingen
Valuta	Tekst	20	Ingen
Fase	Tekst	30	Ingen
Rangering	Nummer	16	Ingen
Faktureringsadresse	Plukkliste	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Verdien må være lik feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringspoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsland	Plukkliste	30	<p>Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for U.S. er <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data (se Om land og adressetilordning (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	<p>Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Faktureringsprovins	Tekst	50	<p>Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller ekvivalentene til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Amerikansk delstat for fakturering	Plukkliste	2	<p>Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA (med bare store bokstaver). Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data.</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Postnummer for fakturering	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for fakturaadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukkliste. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Forsendelsesadresse	Tekst	30	<p>Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p> <p>Denne verdien må samsvare med feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.</p>
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	<p>For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Forsendelsesadresse 2, 3	Tekst	100 hver	<p>For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Forsendelsespoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesland	Plukkliste	30	<p>Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Gyldig verdi for USA er <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data (se Om land og adressetilordning (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Tekst	30	<p>Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Forsendelsesprovins	Tekst	50	<p>Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller ekvivalentene til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukkliste	2	<p>Gyldige standardverdier er standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data.</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Postnummer for forsendelse	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for skipningsadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukklister. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for overordnet forhandler	Tekst	30	Ingen
ID for primær eier	ID	15	Ingen
Forhandlertype	Tekst	30	Ingen
Endret: Ekstern dato	Dato/klokke slett	32	Ingen
Eier	E-post	50	Ingen
Endret av	Tekst	255	Ingen
Rad-ID	ID	15	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Egendefinert objekt <i>N</i>	Tekst	50	Ingen
Indeksert plukklister 1	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukklister 2	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukklister 3	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukklister 4	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukklister 5	Tekst	30	Ingen
Indeksert plukklister 6	Tekst	30	Ingen
Indeksert tall	Nummer	16	Ingen
Indekseringsdato	Dato/klokke slett	32	Ingen
Indeksert valuta	Valuta	25	Ingen

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Indeksert lang tekst	Tekst	255	Ingen
Indeksert kort tekst 1	Tekst	100	Ingen
Indeksert kort tekst 2	Tekst	100	Ingen
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1	Ingen

Eksamensfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eksamensdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardeksamen	Felttype	Maksimum slengde	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Selskap	Tekst	100	Ingen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis eksamenskontaktpersonen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
E-post	Tekst	100	E-postadressen til eksamenskontaktpersonen.
Avgift for eksamen	Valuta	22	Ingen.
ID for eksamen	Tekst	100	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for kurset.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til eksamenskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Format	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Flere valg, Spørsmål og svar og Kombinert.
Karaktermetode	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Karakterer, Poeng og Resultater.

Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til eksamenskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Høyeste resultat	Nummer	22	Ingen.
Middels	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Datamaskinbasert, Papirbasert og Kombinert.
Navn	Tekst	100	Det anbefales å bruke et unikt eksamensnavn.
Antall spørsmål	Nummer	22	Ingen.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Resultat for bestått	Nummer	22	Ingen.
Betalingsvalg	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til eksamenskontaktpersonen.
Primært produkt	Plukklister	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukklister	15	Ingen.
Status	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Tillatt tid (minutter)	Nummer	22	Ingen.
Type	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Inspisert og Tilkoblet. En eksamen er <i>inspisert</i> når kandidatene overvåkes under eksamenen.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere eksamensopplysninger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Eksamensfelt

Eksamensregistreringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eksamensregistreringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard eksamensregistrering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Administrerende partner	Plukkliste	15	Tredjepartsselskapet som administrerer eksamenen. Registreringen er vanligvis basert på listen over administrerende partnere for eksamenen.
Navn på kandidat	Plukkliste	15	Ingen.
Fullføringsdato	Dato	7	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
Navn på eksamen	Plukkliste	15	Ingen.
Oppnådd karakter	Tekst	50	Ingen.
Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Eier	Plukkliste	15	Ingen.
Oppnådd resultat	Nummer	22	Ingen.
Resultat utløper	Dato	7	Ingen.
Registreringsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Registreringsnummer	Tekst	50	Eksamensregistreringsnumre er vanligvis unike.
Registreringsstatus	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Registrert, Godkjent og Mislykket.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Eksamensfelt

Finanskontofelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer finanskonti i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for finanskontodata.

Navn på finanskontofelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kontoinehaver	Tekst	15	Ingen
Kontoinehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Saldo	Valuta	22	Ingen
Saldo per	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Filial	Tekst	15	Ingen
Filial: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på finanskontofelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskontonummer	Tekst	50	Ingen
Økonomirådgiver	Tekst	15	Ingen
Økonomirådgiver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Utestengt	Boolsk	1	Ingen
Utestengt institusjon	Tekst	15	Ingen
Utestengt institusjon: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en for den utestengte institusjonen (finanskonto) som er knyttet til denne posten.
Hjemmefilial	Plukklister	30	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Felles	Boolsk	1	Ingen
Åpningsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Portefølje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Primærfirma	Boolsk	1	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)

■ [Importere data](#) (på side 557)

Felt for finanskontoinnehavere: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer finanskontoinnehavere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for finanskontoinnehaverdata.

Navn på felt for finanskontoinnehaver	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bedriftskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Finanskontoinnehaver	Tekst	15	Ingen
Finanskontoinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Navn på finanskontoinnehavere	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt	Tekst	30	Ingen

Navn på felt for finanskontoinnehaver	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
system			
Tiltredelsesdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Primær kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Rolle	Plukklister	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for eiendeler for finanskonto: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eiendeler for finanskonto i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for eiendeler for finanskonto.

Navn på felt for eiendeler for finanskonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen

Navn på felt for eiendeler for finanskonto	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Navn på eiendeler for finanskonto	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Resultat	Tekst	22	Ingen
Innkjøpsdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	22	Ingen
Mengde	Nummer	22	Ingen
Verdi	Valuta	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Økonomiplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomiplaner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Økonomiplan

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomiplaner.

Navn på økonomiplanfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Godkjent av kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Navn på økonomiplan	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen

Navn på økonomiplanfelt	Datatype	Maksimu mslengde	Kommentarer
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Portefølje	Tekst	15	Ingen
Portefølje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Sendt til kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Økonomiproduktfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomiprodukter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomiprodukter.

Navn på økonomiproduktfelt	Datatype	Maksimu mslengde	Kommentarer
Kategori	Plukklister	30	Ingen
Klasse	Plukklister	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Gjeldende pris	Valuta	20	Ingen
Siste oppdatering av gjeldende pris	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på økonomiproduktfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Økonomiprodukt-ID	Tekst	50	Ingen
Navn på økonomiprodukt	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiproduktoversikt	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Nettnav-ID for MDM-produkt	Tekst	50	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet økonomiprodukt	Tekst	15	Ingen
Overordnet økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for det overordnede økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Overordnet økonomiprodukt: System-ID	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Priskilde	Tekst	50	Også kjent som den gjeldende priskilden.
Produktkatalog	Tekst	250	Ingen
URL-adresse for produkt	Tekst	250	Ingen
Underklasse	Plukklister	30	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)

■ [Importere data](#) (på side 557)

Felt for økonomitransaksjoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomitransaksjoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomitransaksjoner.

Navn på felt for økonomitransaksjoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Økonomiprodukt	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.

Navn på felt for økonomitransaksjoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Overordnet økonomitransaksjon	Tekst	15	Ingen
Overordnet økonomitransaksjon: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Mengde	Nummer	22	Ingen
Dato og klokkeslett for transaksjon	Dato/klokkeslett		Ingen
Transaksjons-ID	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Transaksjonsperiode	Tekst	50	Ingen
Transaksjonspris	Valuta	22	Ingen
Transaksjonskilde	Tekst	50	Ingen
Transaksjonstype	Plukklister	30	Ingen
Verdi	Valuta	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for forsikringseiendommer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer data for forsikringseiendommer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke

ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for forsikringseiendommer.

Navn på felt for forsikringseiendommer	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Beløp	Valuta	22	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Polise	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for politen som er knyttet til denne posten.
Sekvens	Nummer	22	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Type	Plukklister	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for lagersporingsrapporter: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer lagersporingsrapporter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i

emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard lagersporingsrapport Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kommentarer	Merknad	255	Ingen
Fullføringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Lagerperiode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for lagerperioden.
Årsak	Plukkliste	30	Ingen
Rapporteringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Type	Plukkliste	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for lagerperioder: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer lagerperioder i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard lagerperiode Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Aktiv	Boolsk	1	Dette feltet angir om lagerperioden er aktiv eller inaktiv.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Dette feltet er tomt hvis lagerperioden er aktiv.

Standard lagerperiode Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Avstemt	Boolsk	1	Dette feltet angir om lagerperioden er avstemt eller ikke.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Startdatoen for lagerperioden.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for involverte parter: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer data for involverte parter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for involverte parter.

Navn på felt for involverte parter	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Krav	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Krav: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten. Feltet Kontaktperson er en sammenslåing av etternavnet og fornavnet til kontaktpersonen.
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på felt for involverte parter	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Skadebeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Skadesammendrag	Tekst	250	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Navn på involvert part	Tekst	50	Ingen
Sted	Plukkliste	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Eieren av posten.
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Rolle	Plukkliste	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Rolle i ulykke	Plukkliste	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Kundeemnefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kundeemner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Alias	Tekst	50	Ingen

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen
Omtrentlig inntekt	Valuta	15	Dette er det omtrentlige årlige inntektsbeløpet.
Tilknyttet firma	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringssiden for kundeemner).
Tilknyttet kontaktperson	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringssiden for kundeemner).
Tilknyttet avtaleregistrering	Tekst	100	Ingen
Tilknyttet avtaleregistrering: Ekstern ID	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet salgsmulighet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringssiden for kundeemner).
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368).
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368).
Faktureringspoststed	Tekst	50	Ingen
Faktureringsland	Plukklister	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressetilordning (på side 368)).
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 368)).
Faktureringsprovins	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast.
Amerikansk delstat for fakturering	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer.
Postnummer for fakturering	Tekst	50	Ingen
Kampanje	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Denne verdien angis når du bruker importassistenten for kundeemner i Oracle CRM On Demand. Det er ikke mulig å angi verdier for feltet Kampanje direkte i importdataene.
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Selskap	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Opprettet av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Fødselsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
E-post	Tekst	100	Ingen
Anslått lukningsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Fornavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Furigana, etternavn	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Bransje	Plukklister	50	Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Selskapets Oracle CRM On Demand-administrator kan også opprette et egendefinert kundeemnefelt som inneholder de gyldige verdiene du forventer i importdataene. Dermed kan du importere dataene i det egendefinerte feltet i stedet for dette feltet. Gyldige standardverdier: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, Høyteknologi, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Etternavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			importerer.
Valuta for kundeemne	Tekst	20	Ingen
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Hr/fru	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Frk., Hr., Fr., Fru og Dr.
Aldri e-post	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Antall ansatte	Heltall	15	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Eier	E-post	50	<p>Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.</p> <p>Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.</p>
Potensiell inntekt	Valuta	15	Ingen
Primært telefonnummer	Telefon	40	Ingen
Produktinteresse	Tekst	100	Ingen
Yrke	Tekst	50	Dette er angitt profesjon eller yrke.
Vurdering	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: A, B, C og D
Tilordne eier av kundeemne på nytt	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Denne verdien angis for alle kundeemner i en spesifikk import når du bruker importassistenten for kundeemner i Oracle CRM On Demand.

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			Den bestemmer om de importerte kundeemnene tilordnes til nye eiere basert på tilknytningsreglene for kundeemner som er definert for selskapet.
Henvist av	Plukkliste	101	Ingen
Selger	Plukkliste	30	Ingen
Ekstern ID for selger	Tekst	30	Ingen
Kilde	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område og Annet
Status	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdien du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene, og de må svare til forretningslogikken.
Web-område	Tekst	100	Ingen
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Kundeemnefelt
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for MDF-forespørsler: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørsler om midler for markedsutvikling i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forespørsel om midler for markedsutvikling Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Forhåndsgodkjent beløp	Nummer	22	Totalbeløpet som varemerkeeeieren har godkjent for markedsføringsaktiviteten.
Forespurt beløp	Nummer	22	Totalbeløpet som partneren ber om for markedsføringsaktiviteten.
Godkjenningsstatus	Vartegn	30	Gjeldende godkjenningsstatus for MDF-forespørselen.
Godkjenner	Vartegn	15	Navnet på gjeldende godkjenner.
Kampanje	Vartegn	15	Kampanjen som forespørselen om midler for markedsutvikling er knyttet til.
Kategori	Vartegn	30	Kategorien som MDF-forespørselen hører til.
Dato for kravbeslutning	Dato	7	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
Kravstatus	Vartegn	30	Indikerer statusen for kravet til midler om markedsutvikling.
Beskrivelse	Vartegn	250	Ingen
Forfallsdato	Dato	7	Datoen som forespørselen må behandles innen.
Sluttdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten avsluttes.
Utløpsdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen for når forespørselen om midler for markedsutvikling ikke lenger er gyldig.
Midler	Vartegn	15	Navnet på midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.
Sist godkjent av	Vartegn	15	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen.
Valuta for MDF-forespørsel	Vartegn	20	Ingen
Markedsføringsformål	Vartegn	30	Markedsføringsårsaken til MDF-forespørselen.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Eierpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerfirmaet som eieren arbeider for.

Standard forespørsel om midler for markedsutvikling Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Partnerprogram	Vartegn	15	Partnerprogrammet som forespørselen er knyttet til.
Dato for forhåndsgodkjenning	Dato	7	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble forhåndsgodkjent.
Hovedpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om midler for markedsutvikling.
Årsakskode	Vartegn	30	Årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
Område	Vartegn	30	Området som MDF-forespørselen blir laget for.
Forespørselsdato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble opprettet.
Forespørselsnavn	Vartegn	50	Navnet på forespørselen om midler for markedsutvikling.
Startdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten starter.
Sendestatus	Vartegn	30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	UTC-dato	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen ble sendt.
Totalt godkjent kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som ble godkjent for partneren.
Totalt forespurt kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som partneren har bedt om.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for invitert deltaker for MedEd: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer felt for invitert deltaker for MedEd til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene

som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du kontakte selskapsadministratoren for å fastsette det nye navnet for feltet.

Invitert deltaker for MedEd Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Status for invitert deltaker	Tekst	30	Standardverdien er Venter. De andre verdiene er: Deltatt, Annullert, Bekreftet, Avslått og Venteliste.
Navn på kontaktperson	Tekst	30	Velg en kontaktperson fra den tilknyttede appleten.
Jobbtittel	Tekst	30	Jobbtittelen for kontaktpersonen.
Type	Tekst	30	Typen kontaktperson.
E-post	Tekst	30	Ingen
Telefonnr.	Tekst	30	Ingen
Øktdetaljer	Tekst	30	Ingen
Kommentarer	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for svar på meldinger: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du definerer CSV-filen før du importerer meldingssvar til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene kommer i tillegg til retningslinjene som er angitt i emnet [Retningslinjer for feltype for import av data](#) (se "[Retningslinjer for feltyper for import av data](#)" på side 406). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfeltnavn for svar på melding	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firma	Tekst	15	Ingen
Aktivitet	Tekst	15	Ingen
Kommentarer	Tekst	250	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Aktiver oppfølging	Boolsk	1	Ingen
Sluttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Plan	Tekst	15	Ingen
Planelement	Tekst	15	Ingen
Svar	Tekst	30	Ingen
Område	Tekst	100	Ingen
Sekvensnummer	Numerisk	22	Ingen
Starttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Justere svar på meldinger

Meldingsplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meldingsplaner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
--------------------------------	----------	------------------	-------------

Standard meldingsplan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Dette feltet beskriver den tilsktede målgruppen for denne meldingsplanen, for eksempel hjertekirurger.
Kode	Tekst	50	Dette feltet sporer meldingsplaner i forskjellige rad-ID-er. Hvis du for eksempel reviderer en meldingsplan, opprettes det en kopi av meldingsplanen med et høyere versjonsnummer i dette feltet.
Redegjørelse obligatorisk	Boolsk	1	Når dette feltet er valgt, vises en redegjørelsesmelding.
Aktiver oppfølging	Boolsk	1	Ingen
Utløpsdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen meldingsplanen avsluttes.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Låsesekvens	Boolsk	1	Dette feltet låser meldingsplanen, noe som hindrer brukere fra å endre rekkefølgen eller fjerne meldinger fra en meldingsplan.
Navn	Tekst	200	Navnet på meldingsplanen eller den tilpassede meldingsplanen.
Prioritet	Nummer	22	Ingen
Frigivelsesdato	Dato/klokkeslett	7	Frigivelsesdatoen for meldingsplanen.
Segment	Tekst	50	Dette feltet beskriver markedssegmentet, det vil si gruppen med firmaer, som meldingsplanen er rettet inn mot, for eksempel sykehjem. Det viser de anbefalte meldingsplanene til selgere når de planlegger besøk.
Skall	Tekst	30	Når meldingsplanleggeren åpnes for redigering eller forhåndsvisning, vises også oppsettet for meldingsplanen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Status	Plukklister	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Godkjent, Pågåar, Avvist, Frigitt, Sendt.
Type	Tekst	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Produktansering og Målsatte meldinger.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Meldingsplaner

Meldingsplanelementfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meldingsplanelementer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Navn på elementfelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Redegjørelsesmelding	Boolsk	1	Ingen
Vist navn	Tekst	100	Ingen
Navn	Tekst	100	Ingen
Overordnet meldingsplan	Tekst	30	En meldingsplan består av et antall meldingsplanelementer. Feltet Overordnet meldingsplan er meldingsplanen der et meldingsplanelement hører til. Feltet Overordnet meldingsplan knyttes til navnefeltet for en meldingsplanpost.
Vurdering	Plukklister	30	Ingen
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Løsningsnavn	Tekst	30	Ingen
Forelesernotater	Tekst	2000	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Sammendrag	Tekst	2000	Ingen

Standard meldingsplan Navn på elementfelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Type	Plukkliste	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Meldingsplanelementer

Felt for meldingsplanelementrelasjoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forbindelser for meldingsplanelementer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Navn på felt for elementforbindelse	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Vist navn	Tekst	100	Ingen
Navn	Tekst	100	Ingen
Overordnet meldingsplan	Tekst	15	Ingen
Vurdering	Plukkliste	30	Ingen
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Løsningsnavn	Tekst	30	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Sammendrag	Tekst	2000	Ingen
Type	Plukkliste	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Forbindelser for meldingsplanelement

Notatfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer notater i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardnotat	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmanavn	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Navn på kampanje	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 035	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Privat	Avmerkingsbo ks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30	Ingen
Nummer på serviceforespørsel	Nummer	15	Ingen
Emne	Tekst	30	Obligatorisk felt som standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Målfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer mål i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardmål Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firmanavn	Tekst	15	Firmanavnet som er knyttet til det definerte målet.
Navn på kontaktperson	Tekst	15	Navnet på kontaktpersonen som er knyttet til det definerte målet.
Valuta	Tekst	20	Valutaen som brukes for de pengemessige verdiene i målet.
Beskrivelse	Tekst	2000	Beskrivelsesfeltet for det definerte målet.
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen valutakursen gjelder for valutaen.
Navn på mål	Tekst	30	Ingen
Målinntekt	Tekst	22	Tilsiktet inntekt for målet.
Mål	Nummer	22	Feltet Mål er en mengde av salgsheter, forskrifter, salgsbesøk og så videre. Denne mengden defineres i feltet Målenheter.
Målenheter	Plukklister	30	Feltet Målenheter definerer mengden i feltet Mål.
Overordnet mål	Tekst	15	Hvis det definerte målet er knyttet til et overordnet mål, kan begge målene kombineres i dette feltet.
Periode	Tekst	15	Denne periodeverdien svarer til kriteriene som brukeren angir under oppsett av prognoser i Oracle CRM On

Standardmål Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			Demand.
Plannavn	Tekst	15	Navnet på forretningsplanen som er knyttet til dette bestemte målet (valgfritt).
Produktnavn	Tekst	15	Produktnavnet som er knyttet til målet.
Status	Plukklister	30	Status for målet.
Målgruppe	Tekst	2000	Dette er gruppen med enkeltpersoner som målet gjelder for.
Type	Plukklister	30	Måltypen. Kunden angir verdiene.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Mål

Felt for kontaktpersonrolle for salgsmulighet: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer roller for kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kontaktpersonrolle	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kjøpsrolle	Plukklister	39	Gyldige standardverdier: Bruker, Vurderingsperson, Godkjenner, Beslutningstaker, Bruker og vurderingsperson, Bruker og godkjenner, Bruker og beslutningstaker, Vurderingsperson og godkjenner, Vurder.person/beslutningstaker, Ukjent
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen

Feltnavn for standard kontaktpersonrolle	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Primær	Avmerking sboks	Ikke tilgjengelig	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Kontaktpersonfelt
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Salgsmulighetsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer salgsmuligheter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighet Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Lukningsdato	Dato	7	Obligatorisk felt som standard.
Forhandler	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Forventet inntekt	Valuta	15	Kan ikke importeres. Verdien beregnes basert på

Standard salgsmulighet Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			feltet Potensiell inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighet.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Prognose	Avmerking sboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Kilde for kundeemne	Plukklister	30	Ingen
Merke	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Navn	Tekst	100	Ingen
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Valuta for salgsmulighet	Plukklister	15	Skrivebeskyttet.
Valuta for salgsmulighet	Tekst	20	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Eier	E-post	50	<p>Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.</p> <p>Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.</p>

Standard salgsmulighet Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Prioritet	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Lav, Middels, Høy
Sannsynlighetsprosent	Plukkliste	3	Gyldige standardverdier: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 MERKNAD: Dette feltet bør alltid være synlig i oppsettet. Hvis det er skjult, kan uventede resultater oppstå.
Produktinteresse	Tekst	100	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Årsak oppnådd/tapt	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Kundeproduktbase, Pris, Forbindelse, Oppnådd resultat, Mangler gjeldende prosjekt, Intet budsjett, Ikke kvalifisert, Tapt til konkurrent, Tapt pga. manglende beslutning, Annet
Tilordne salgsmulighet på nytt	Avmerking sboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Inntekt	Valuta	15	Ingen
Salgsfase	Plukkliste	50	Obligatorisk felt som standard. Dette feltet er forskjellig fra de fleste andre felt. Det legger ikke til plukklisterverdier som ikke passer, selv om du angir dette under importprosessen. Importdataene må samsvare med de gyldige verdiene for dette feltet. Hvis du vil registrere plukklisterverdier fra CSV-filen som ikke svarer til plukklisterverdiene som er standard, legger du dem til i applikasjonen før du importerer dataene. Ellers avvises hele posten. Gyldige standardverdier er: Kvalifisert kundeemne, Bygger visjon, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/vunnet, Lukket/tapt.
Kildekampanje	Plukkliste	30	Kampanjen som genererte salgsmuligheten.
Status	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er Venter, Tapt og Vunnet.
Salgsdistrikt	Tekst	50	Ingen
Totalverdi for aktiva	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total premie	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standard salgsmulighet Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Type	Plukklister	30	Ingen
År	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Felt for produktinntekt for salgsmulighet: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer poster for salgsmulighetsprodukter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighetsprodukt Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Antall perioder	Heltall	3	Gjentakende inntekt kan støtte maksimalt 260 perioder. Hvor lenge det totale antallet perioder dekker, varierer basert på frekvensen som er angitt i feltet Frekvens. Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentakende inntekt, kan du spore inntekten i opptil fem år.
Aktivaverdi	Valuta	15	Ingen
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Kontrakt	Plukklister	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Begrensningen er 250 tegn.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Prognose	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Frekvens	Plukklister	30	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdien du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.

Standard salgsmulighetsprodukt Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Plukklister	30	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Eier	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Premie	Valuta	15	Ingen
Sannsynlighetsprosent	Plukklister	22	Ingen
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen
Produktnavn	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	15	Ingen
Mengde	Nummer	15	Ingen
Serienummer	Tekst	100	Ingen
Skipningsdato	Dato	7	Ingen
Start-/lukningsdato	Dato	7	Ingen
Status	Tekst	30	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen
Garanti	Plukklister	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Ordrefelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer ordrer til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardordre Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ordre-ID	Tekst	30	Primærnøkkelen for ordreobjektet. Dette feltet er skrivebeskyttet.
Ordrenummer	Tekst	50	Dette feltet inneholder som standard ordre-ID-en.
Beskrivelse	Tekst	255	Dette feltet er ordrebekrivelsen.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Prisliste	Plukklister	50	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdiene for denne plukklister er navnene i prislistene.
Salgsmulighet	Tekst	15	Ingen.
Firma	Tekst	15	Ingen.
Endelig firma	Tekst	15	Dette feltet brukes når verdien for Ebiz PIP-integrering er valgt for innstillingen Ordrebruk i selskapsprofilen. Ebiz PIP-integrering er Oracle Lead to Order Integration Pack for integreringsløsningen Oracle CRM On Demand og Oracle E-Business Suite, og dette feltet er derfor ikke tilgjengelig for Oracle CRM On Demand Order Management. Hvis du vil ha flere opplysninger om Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand og Oracle E-Business Suite, kontakt Kundebehandling.
Aktivitet	Tekst	15	Ingen.
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen.

Standardordre Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Forsendelsesadresse	Tekst	15	Adressen som ordren sendes til.
Faktureringsadresse	Tekst	15	Adressen som ordren faktureres til.
Status for ordreopprettelse	Plukklister	30	Statuskoden for ordren. Hvis du vil ha flere opplysninger om dette feltet, se Ordrefelt.
Integreringsmelding for ordre	Tekst	255	<p>Dette feltet fylles bare ut når verdien for Ebiz PIP-integrering er valgt for innstillingen Ordrebruk i selskapsprofilen.</p> <p>Ebiz PIP-integrering er Oracle Lead to Order Integration Pack for integreringsløsningen Oracle CRM On Demand og Oracle E-Business Suite, og dette feltet er derfor ikke tilgjengelig for Oracle CRM On Demand Order Management. Hvis du vil ha flere opplysninger om Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand og Oracle E-Business Suite, kontakt Kundebehandling.</p>

Ordreartikkelfelt: Klargjøring for import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer ordreartikler til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardordreartikkel Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Produkt	Tekst	15	Dette feltet inneholder sekundærnøkkelen for produkt-ID-en. Det er et obligatorisk felt.
Ordre	Tekst	15	Dette feltet inneholder sekundærnøkkelen for ordre-ID-en. Det er et obligatorisk felt.
Ordreartikkelnummer	Tekst	15	Dette feltet inneholder som standard objektets primærnøkkel.
Mengde	Nummer	22	Dette feltet inneholder mengden produkter som er bestilt. Det er et obligatorisk felt.
Artikkelpris	Nummer	22	Ingen.

Standard ordreartikkel Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Rabattbeløp	Nummer	22	Ingen.
% rabatt	Nummer	22	Ingen.
Pris etter rabatt	Nummer	22	Ingen.

Partnerfelt: Klargjøring for import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer partnere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende opplysninger før du importerer partnere.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Antall leger	Nummer	22	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Firmapartner	Avmerkingsboks	1	Ingen
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadresse	Plukklister	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Denne verdien må samsvare med feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsadresse 2	Tekst	100	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsadresse 3	Tekst	100	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringspoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsland	Plukkliste	30	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Faktureringsprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adressetilordning (på side 368)).
Amerikansk delstat for fakturering	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA (med bare store bokstaver). Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for fakturering	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
fakturaadresse			en plukklister. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Besøksfrekvens	Plukklister	30	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklister.
Firmaansvarlig for kanal	Tekst	50	Ingen
Samsvarsvurderingsdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Dette er datoen når samsvarsstatusen er klar til vurdering.
Samsvarsstatus	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Ekspertise	Tekst	30	Du kan redigere denne plukklister.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen.
Navn for furigana	Tekst	100	Ingen.
HIN	Tekst	30	Bransjenummer for helse (HIN).
Bransje	Plukklister	50	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Gyldige verdier for denne plukklister er: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, Høyteteknologi, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon.
Påvirkningstype	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Fullføringsdato for siste tilknytning	UTC-dato/-klokkeslett	7	Ingen
Sendedato for siste tilknytning	UTC-dato/-klokkeslett	7	Ingen
Siste besøksdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Ingen
Sted	Tekst	50	Ingen
Hovedfaksnummer	Telefon	40	Ingen
Hovedtelefonnummer	Telefon	40	Ingen

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimal lengde	Kommentarer
Markedspotensial	Plukkliste	30	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Markedssegment	Plukkliste	30	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Markedsandel	Nummer	Ikke tilgjengelig	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten. Dette nummeret er mellom null (0) og 100.
Maksimalt antall brukere	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Antall ansatte	Heltall	22	Ingen
Opprinnelig partnerfirma	Plukkliste	100	Denne plukklisten er skrivebeskyttet. Den inneholder verdien for den gyldige partneren.
Eier	Tekst	50	Dette feltet inneholder navnet på den gjeldende eieren av denne posten.
Eierpartnerfirma	Plukkliste	100	Denne plukklisten er skrivebeskyttet.
Valuta for partner	Plukkliste	15	Denne plukklisten er skrivebeskyttet. Denne verdien må svare til den eksisterende verdien for den gjeldende valutaen for partneren.
Partnernivå	Plukkliste	30	Du kan redigere denne plukklisten.
Navn på partner	Tekst	100	Dette er partnerens navn.
Status for partnerorganisasjon	Plukkliste	30	Dette feltet angir om partneren er en aktiv eller inaktiv partnerorganisasjon. Når Aktiv er angitt i feltet, opprettes automatisk en bok for partnerorganisasjonen. Brukerne legges automatisk til i boken. Boken brukes bare når partnere skal knyttes til hverandre under relaterte elementer for partnerrelasjoner i feltet Partnerpost. Du kan redigere denne plukklisten.
Prisliste	Plukkliste	50	Denne plukklisten er skrivebeskyttet. Standardverdiene for denne plukklisten er navnene i prislistene.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Primær partnertype	Plukklister	30	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdiene for denne plukklister er partnertypene som er knyttet til partneren.
Hovedpartnerfirma	Plukklister	100	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdien for denne plukklister er verdien for partneren.
Prioritet	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Offentlig aksjeselskap	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Rangering	Nummer	22	Ingen.
Tilordne firma på nytt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Dette feltet indikerer at firmaet må tilordnes på nytt. Hvis administratoren eller lederen har satt opp denne funksjonen, utløser den automatiske tilknytningsregler for denne firmaposten når den importeres.
Referanse	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis firmaet har godtatt å være en referanse du kan dele ut til prospekter.
Referanse per	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Område	Plukklister	25	Du kan redigere denne plukklister. De gyldige standardverdiene er Øst, Vest og Sentral.
Rute	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Forsendelsesadresse	Plukklister	100	Dette feltet er bare tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet. Denne verdien må samsvare med feltet Adressenavn i den eksisterende adresseposten. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesadresse 2	Tekst	100	<p>For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Forsendelsesadresse 3	Tekst	50	<p>For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Forsendelsespoststed	Tekst	50	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Forsendelsesland	Plukklister	30	<p>Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Gyldig verdi for USA er <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data (se Om land og adressetilordning (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Tekst	30	<p>Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se Om land og adressetilordning (på side 368)).</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.</p>

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Hvis fila inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller ekvivalentene til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se Om land og adreasetilordning (på side 368)). Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukklister	2	Gyldige standardverdier er standardforkortelser på to bokstaver for alle delstatene i USA (med bare store bokstaver). Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data. Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Postnummer for forsendelse	Tekst	30	Dette feltet er ikke tilgjengelig hvis det er satt opp delte adresser for selskapet.
Ekstern ID for forsendelsesadresse	Tekst	30	Hvis det er aktivert delte adresser for selskapet, blir datatypen for dette feltet en plukklister. Verdien i dette feltet må samsvare med den eksterne unike ID-en for en eksisterende adressepost. Hvis innstillingen for validering av delte adresser er aktivert, må denne verdien også samsvare med en eksisterende validert adressepost.
Kildekampanje	Plukklister	100	Denne plukklisten er skrivebeskyttet. Standardverdien for denne plukklisten er navnet på kildekampanjen som genererte firmaet.
Status	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklisten.
Salgsdistrikt	Plukklister	50	Denne plukklisten er skrivebeskyttet. Standardfeltet i denne plukklisten er navnet på salgsdistriktet.
Web-område	Tekst	100	Ingen.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Inntekt hittil i år	Valuta	22	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Dette står for Hittil i år.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Planfirmafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer planfirmaer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard planfirma	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for firmaet.
Forretningsplan	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.
Primært planfirma	Boolsk	1	Angir om firmaet er et primærfirma.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Planfirmaer

Felt for kontaktpersoner for planer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersoner for planer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i

emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktpersoner for planer Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Forretningsplan	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for kontaktpersonen.
Primær kontaktperson for plan	Boolsk	1	Angir om kontaktpersonen er den primære kontaktpersonen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Kontaktpersoner for plan

Felt for salgsmuligheter for planer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer salgsmuligheter for planer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighet for plan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Salgsmulighet	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for salgsmuligheten.
Forretningsplan	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Salgsmuligheter for plan

Polisefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer poliser i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for polisedata.

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Faktureringsstatus	Plukklister	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Annulleringsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Gyldig dato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Utløpsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Pålydende beløp	Valuta	22	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Ingen
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Forfallsdato for faktura	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet polise	Tekst	15	Ingen
Overordnet polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for den overordnede politen som er knyttet til denne posten.
Polisenummer	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten. Dette feltet kalles også for polisenummerfeltet.
Betalingsmåte for polise	Plukklister	30	Ingen
Type polise	Plukklister	30	Ingen
Primært byrå	Tekst	15	Ingen
Primært byrå: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en for det primære byrået (bedriftskonto er angitt til partner) som er knyttet til

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			denne posten.
Primær agent	Tekst	15	Ingen
Primær agent: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en til den primære agenten (kontaktperson) som er knyttet til denne posten.
Produsentkode	Tekst	50	Ingen
Satsplan	Plukklister	30	Ingen
Satsstatus	Plukklister	30	Ingen
Henvisningskilde	Plukklister	30	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Understatus	Plukklister	30	Ingen
Termin	Tekst	50	Ingen
Total premie	Valuta	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for innehavere av poliser: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer innehavere av poliser i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for innehavere av poliser.

Standardnavn på felt for innehaver av polise	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
--	----------	-----------------	-------------

Standardnavn på felt for innehaver av polise	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bedriftskontoinnehaver	Tekst	15	Ingen
Bedriftskontoinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Kontaktinnehaver	Tekst	15	Ingen
Kontaktinnehaver: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Husholdningsinnehaver	Tekst	15	Ingen
Husholdningsinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Innehaverprosent	Prosent	22	Ingen
Type forsikringstaker	Plukklister	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Polise	Tekst	15	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for polisen som er knyttet til denne posten.
Navn på innehaver av polise	Tekst	250	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.

Standardnavn på felt for innehaver av polise	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Rolle	Plukkliste	30	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Porteføljefelt: Klargjøring til import

MERKNAD: Denne funksjonen er kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av applikasjonen siden den ikke er en del av standardapplikasjonen.

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer porteføljekonti i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firmavaluta	Plukkliste	15	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Kontonummer	Tekst	100	Ingen
Type firma	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Livrentekontrakt, Gruppepolise, 401K, Kontrollerer, IRA, Livsforsikring, Aksjefond, Sparepenger

Feltnavn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			og Annet.
Årlig prosentsats	Nummer	15	Ingen
Annullerings-/salgsdato	Dato	7	Ingen
Kredittgrense	Valuta	20	Ingen
Gyldig dato	Dato	7	Ingen
Utløpsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Pålydende verdi	Valuta	20	Ingen
Institusjon	Tekst	100	Ingen
Institusjonssted	Tekst	50	Ingen
Lånebeløp	Valuta	20	Ingen
Utløper	Dato	7	Ingen
Premie	Valuta	20	Ingen
ID for primær eier	Tekst	50	Ingen

Feltnavn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Produkt	Tekst	50	Ingen
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Inntekt	Valuta	20	Ingen
Risikoklasse	Tekst	50	Ingen
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Aktiv, Venter, Tilbud, Avsluttet og Lukket.
Termin	Nummer	20	Ingen
Terminenheter	Plukklister	20	Gyldige standardverdier: Dag, Uke, Måned og År.
Totalverdi for aktiva	Valuta	20	Ingen
Vurderingsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern ID for institusjon	Tekst	30	Institusjonen kobles til firmaet.
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Porteføljer
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Prislistefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prislister i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prisliste Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Valuta	Vartegn	20	Valutaen i prislisten.
Beskrivelse	Vartegn	255	Ingen
Gyldig fra	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen prislisten gjelder fra.
Gyldig til	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen prislisten gjelder til.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Prislistenavn	Vartegn	50	Ingen
Status	Vartegn	30	Gjeldende status for prislisten, for eksempel Pågå, Publisert og så videre.
Type	Vartegn	30	Prislistetypen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for linjeartikler i prislister: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer linjeartikler i prislister i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i

emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard linjeartikkel i prisliste Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Beskrivelse	Vartegn	255	Ingen
Gyldig fra	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen prislisten gjelder fra.
Gyldig til	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen prislisten gjelder til.
Listepris	Nummer	22	Prisen på produktet.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Prisliste	Vartegn	15	Navnet på prislisten som denne linjeartikkelen er knyttet til.
Pristype	Vartegn	30	Pristypen for linjeartikkelen, for eksempel standard.
Produkt	Vartegn	15	Produktet for linjeartikkelen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Produktkategorifelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produktkategorifelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kampanjemottakere	Datatype	Maksimum slengde
---	----------	------------------

Feltnavn for standard kampanjemottakere	Datatype	Maksimum slengde
Kategorinavn	Tekst	100
Overordnet kategori	Tekst	100
Ekstern unik ID	Tekst	30
Ekstern ID for overordnet produktkategori	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	16 350

Produktfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produkter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Karosseri	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Gyldige standardverdier: Kupe, Salong, Kabriolet, Hatchback, Vogn, Sedan
Kategori	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Klær, Traktor, SUV, Innvendig, Stor lastebil, Utvendig, Elektrisk, Drivhjulaksel, Liten lastebil, Personbil
Kontrollert	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Fakturapris for forhandler	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.

Standardprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Dør	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Gyldige standardverdier: 3-dørs, 2-dørs, 4-dørs
Motor	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Partinummersporing	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Merke	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Kan bestilles	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Overordnet produkt	Tekst	100	Ingen
Delnummer	Tekst	50	Ingen
Pristype	Plukkliste	30	Ingen
Produktkategori	Tekst	100	Ingen
Produktvaluta	Valuta	15	Ingen
Produktnavn	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Produkttype	Plukkliste	30	Ingen
Revisjon	Plukkliste	30	Ingen
Serienummerert	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Undertype	Plukkliste	30	Ingen
Terapeutisk klasse	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Girkasse	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Egenskaper	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Type	Plukkliste	30	Ingen
År	Nummer	50	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for prøveansvarsfraskrivelse: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøveansvarsfraskrivelser til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøveansvarsfraskrivelse Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kommentarer	Tekst	255	Dette feltet inneholder tilleggsopplysninger om ansvarsfraskrivelsesfeltet.
Nummer	Tekst	15	Ingen
Ansvarsfraskrivelsestekst	Tekst	500	Dette er ansvarsfraskrivelsesteksten.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Utløpsdatoen for ansvarsfraskrivelsen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Aktiveringsdatoen for ansvarsfraskrivelsen.
Status	Plukkliste	30	Verdiene for dette feltet er Aktiv, Inaktiv og Utløpt.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Prøvelagerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvelagre i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøvelager Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Sporingsrapport-ID	Tekst	15	Ingen
Lagerperiode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for lagerperioden.
Siste lagertelling	Nummer	22	Ingen
Partinummer	Tekst	15	Ingen
Innledende beholdning	Nummer	22	Ingen
Lagertelling	Nummer	22	Ingen
Prøve	Tekst	15	Referansefeltet med prøveproduktet i dette lageret.
Systemtelling	Nummer	22	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Prøvelager

Prøvepartifelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvepartier i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøveparti Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Avslutningsdato	Dato	7	Denne datoen beregnes. Beregningen er basert på utløpsdatoen minus verdien som er oppgitt i feltet Korte dager. Hvis for eksempel utløpsdatoen er 31. januar og verdien i feltet Korte dager er 30, blir avslutningsdatoen 1. januar. Dette indikerer at prøvepartiet må brukes i umiddelbar fremtid, eller det må returneres til hovedkontoret.
Beskrivelse	Tekst	255	Beskrivelsen av partiet.
Utløpsdato	Dato	7	Utløpsdatoen for prøvepartiet.
Lager etter parti	Boolsk	1	Dette feltet indikerer om lageret spores på partinivå eller produktnivå.
Partinummer	Tekst	100	Navnet på partiet.
Kan bestilles	Boolsk	1	Dette feltet indikerer om partiet kan bestilles.
Produktnivå	Nummer	22	Ingen
Prøve	Tekst	15	Navnet på produktet.
Korte dager	Nummer	22	Antall dager for kundeemnet.
Startdato	Dato	7	Startdatoen for prøvepartiet.
Enhet	Tekst	30	Målenheten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- Prøvepartier

Prøvetransaksjonsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvetransaksjoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke

ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøvetransaksjon Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Antall sendte pakker	Nummer	22	Antallet pakker som sendes når prøvetransaksjoner sendes ut.
Antall mottatte pakker	Nummer	22	Antallet pakker som ble mottatt da prøvetransaksjoner ble sendt inn.
Korrigeringsårsak	Plukklister	30	Standardverdiene for dette feltet er: Menneskelig feil, Tyveri, Innledende antall, Tapt, Funnet og Forespørsel.
Kommentarer	Tekst	255	Beskrivelsesfeltet.
Dato	Dato/klokkeslett	7	Datoen for transaksjonen.
Forventet ankomstdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Forventet leveringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Fra transaksjon	Tekst	15	Ingen
Lagerperiode: Startdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Lagerperiode: Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Fakturanummer	Tekst	15	Ingen
Navn	Tekst	50	Ingen
Overordnet transaksjon	Tekst	15	Ingen
Mottaksdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Rotransaksjon	Tekst	15	Ingen
Status	Plukklister	30	Standardverdiene er: Pågå, I transitt, Justert, Behandlet og Behandlet med avvik.
Sendingsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Sporingsnummer	Tekst	15	Ingen
Overfør til	Tekst	15	Ingen

Standard prøvetransaksjon Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Type	Plukkliste	30	Standardverdiene er: Overfør inn, Overfør ut, Prøve tapt, Lagerkorrigering og Utbetaling.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Serviceforespørsel: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer serviceforespørsler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Område	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Produkt, Installasjon, Vedlikehold, Opplæring og Annet
Årsak	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Uklare instruksjoner, Brukeren trenger opplæring, Eksisterende problem, Nytt problem, Annet
Lukket	Tid	Dato/klokke slett	Ingen
Kontaktperson	Tekst	255	Ingen

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Forhandler	Plukkliste	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Åpningstidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Eier	E-post	50	<p>Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.</p> <p>Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.</p>
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Hovedpartnerfirma	Vartegn	15	Ingen
Prioritet	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: 1-Snarest mulig, 2-Høy, 3-Middels, 4-Lav
Produkt	Plukkliste	100	Ingen
Tilordne eier på nytt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Serviceforhandler	Tekst	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Kilde	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Telefon, Web,

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			E-post, Faks
Valuta for serviceforespørsel	Tekst	20	Ingen
Serviceforespørselsnummer	Tekst	64	Ingen
Status	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Åpen, Venter, Lukket, Åpen - eskalert, Annullert
Emne	Tekst	250	Ingen
Type	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Spørsmål, Problem, Foresp. om forbedring, Annet
Kjøretøy	Tekst	100	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Serviceforespørselsfelt
- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Signaturfelt: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du definerer CSV-filen før du importerer signaturer til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene kommer i tillegg til retningslinjene som er angitt i emnet [Retningslinjer for feltttype for import av data](#) (se "[Retningslinjer for felttyper for import av data](#)" på side 406). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardsignatur Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Aktivitets-ID	Tekst	15	Ingen
Fornavn for kontaktperson	Tekst	50	Ingen
Etternavn for kontaktperson	Tekst	50	Ingen

Standardsignatur Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ansvarsfraskrivelsestekst	Tekst	500	Ingen
Hodetekst	Tekst	800	Ingen
Fornavn på selger	Tekst	50	Ingen
Etternavn på selger	Tekst	50	Ingen
Signaturkontroll	Tekst	16000	Dette feltet inneholder x- og y-koordinatene for signaturen.
Signaturodato	Dato	7	Ingen

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Løsningsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer løsninger i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardløsning Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Vanlige spørsmål	Tekst	250	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Produktkategori	Plukklister	100	Ingen
Publisert	Plukklister	1	Gyldige standardverdier er Y og N. Disse verdiene må være på engelsk, uavhengig av språkinnstillingene.
Antall serviceforespørsler	Heltall	22	Ingen

Standardløsning Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Løsningsvaluta	Plukklister	20	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Detaljer om løsning	Tekst	16 000	Ingen
Vurdering av løsning	Nummer	15	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Utkast, Godkjent, Foreldet
Tittel	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- Løsningsfelt
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for produkter for spesialprising: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produkter for spesialprising i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard produkt for spesialprising Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Autorisert kostnad	Nummer	22	Partnerens pris som er under forhandling for produktet for spesialprising.
Navn på konkurrent	Vartegn	100	Navnet på konkurrenten for forespørselen.
Konkurrentpartner	Vartegn	100	Navnet på den konkurrerende partneren.
Konkurrentprodukt	Vartegn	100	Navnet på konkurrentens produkt.

Standard produkt for spesialprising Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Pris på konkurrentprodukt	Nummer	22	Prisen på konkurrentens produkt.
Valuta	Vartegn	20	Ingen
Beskrivelse	Vartegn	250	Ingen
MSRP	Nummer	22	Produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) i valutaen som brukes.
Andre konkurranseopplysninger	Vartegn	250	Eventuelle andre opplysninger vedrørende konkurrerende produkttilbud, for eksempel begrunnelse for spesialpris og så videre.
Produkt	Vartegn	15	Navnet på produktet for forespørselen om spesialpris.
Innkjøpskostnad	Nummer	22	Prisen som partneren opprinnelig betalte for å kjøpe produktet.
Mengde	Nummer	22	Den forventede mengden av produkter som vil bli solgt for denne forespørselen.
Forespurt kostnad	Nummer	22	Den reduserte prisen som partneren har bedt om.
Forespurt videresalgspris	Nummer	22	Videresalgsprisen som partneren ønsket å selge produktet for.
Forespørsel om spesialpris	Vartegn	15	Forespørselen om spesialpris som dette produktet for spesialprising er knyttet til.
Foreslått videresalgspris	Nummer	22	Videresalgsprisen som er foreslått av varemerkeieren.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for forespørsler om spesialpris: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørsler om spesialpris i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i

emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forespørsel om spesialpris Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Godkjenningsstatus	Vartegn	30	Godkjenningsstatusen for forespørselen om spesialpris.
Godkjenner	Vartegn	15	Navnet på godkjenneren.
Autorisasjonsdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble godkjent.
Dato for kravbeslutning	Dato	7	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
Kravstatus	Dato	7	Statusen for kravet om spesialpris.
Valuta	Vartegn	20	Valutaen for forespørselen om spesialpris.
Avtaleregistrering	Vartegn	15	Avtaleregistreringen som er knyttet til forespørselen om spesialpris.
Beskrivelse	Vartegn	15	Ingen
Forfallsdato	Dato	7	Datoen som forespørselen må behandles innen.
Sluttkunde	Vartegn	15	Kunden for forespørselen. Hvis forespørselen er knyttet til en salgsmulighet, kan du velge firmaet for salgsmuligheten.
Sluttdato	UTC-dato	7	Datoen og klokkeslettet når spesialprisen ikke lenger er gyldig.
Midler	Vartegn	15	Navnet på midlene som er knyttet til forespørselen om spesialpris.
Sist godkjent av	Vartegn	15	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen.
Salgsmulighet	Vartegn	15	Salgsmuligheten som forespørselen er knyttet til.

Standard forespørsel om spesialpris Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Opprinnelig partnerfirma	Vartegn	15	Partneren som opprinnelig opprettet forespørselen om spesialpris.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Eierpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerfirmaet som eieren arbeider for.
Partnerprogram	Vartegn	15	Partnerprogrammet som forespørselen er knyttet til.
Hovedpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om spesialpris.
Årsakskode	Vartegn	30	Årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
Forespørselsdato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble opprettet.
Forespørselsnavn	Vartegn	50	Navnet på forespørselen.
Startdato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet spesialprisen starter fra.
Sendestatus	Vartegn	30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	UTC-dato/-klokkeslett	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen ble sendt.
Autorisert totalbeløp	Nummer	22	Totalbeløpet som autoriseres.
Forespurt totalbeløp	Nummer	22	Totalbeløpet som partneren har bedt om.
Totalt godkjent kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som ble godkjent for partneren.
Totalt forespurt kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som partneren ber om.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for kontaktperson for oppgave: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en kontaktperson og en oppgave i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardoppgaven for en kontaktperson	Datatype	Maksimumslengde
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for oppgave	Tekst	30

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Oppgavebrukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en bruker og en oppgave i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardoppgaven for en bruker	Datatype	Maksimumslengde
Bruker-ID	Tekst	50
Ekstern ID for oppgave	Tekst	30

Feltnavn for standardoppgaven for en bruker	Datatype	Maksimumslengde
Ekstern ID for bruker	Tekst	30

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Felt for transaksjonsartikler: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer transaksjonsartikler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard transaksjonsartikkel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Beskrivelse	Tekst	250	Beskrivelsen av transaksjonsartikkelen.
Lagerperiode	Tekst	15	Ingen
Linjenummer	Nummer	22	Det unike nummeret som er knyttet til transaksjonshodeposten.
Partnummer	Tekst	15	Referansefeltet med ID-en for prøvepartiet.
Mengde	Nummer	22	Antallet prøver som er knyttet til transaksjonsartikkelen.
Prøve	Tekst	15	Navnet på prøven som er oppgitt med transaksjonsartikkelen. Du må dokumentere alle prøver.
Sendt mengde	Nummer	22	Antallet prøver som er sendt som en transaksjonsartikkel.
Transaksjonsnummer	Tekst	15	Referansefeltet med ID-en for prøvetransaksjonen.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)

Brukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer brukere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Alias	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Brukeradresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368).
Brukeradresse 2, 3	Tekst	100	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se Om land og adressetilordning (på side 368).
Poststed for bruker	Tekst	50	Ingen
Land for bruker	Plukklister	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se Om land og adressetilordning (på side 368)).
Postboks/sorteringskode for bruker	Tekst	30	Ingen
Provins for bruker	Tekst	50	For Canada, se Om land og adressetilordning (på side 368). Dette er imidlertid ikke et plukklisefelt.

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
USA: Delstat for bruker	Plukkliste	2	For en liste over gyldige verdier for delstater i USA, se Om land og adressetilordning (på side 368).
Postnummer for bruker	Tekst	30	Ingen
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Valuta	Tekst	50	Dette feltet angis på selskapsnivå, og du kan dermed ikke importere feltet eller redigere plukklisterverdiene.
Avdeling	Tekst	75	Ingen
Divisjon	Tekst	75	Ingen
E-post	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Hvis du merker av i denne boksen og lagrer, sendes en e-post med et midlertidig passord til brukeren.
Ansattnummer	Nummer	30	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Inneholder den eksterne ID-en for den importerte posten.
Fornavn	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Godkjenningsgrense for midler	Nummer	22	Spesifikk for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integrerings-ID	Tekst	30	Identifikator som brukes for integrering med eksterne systemer.
Språk	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige standardverdiene.
Etternavn	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Regional innstilling	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen
Hr/fru	Plukkliste	15	Ingen
Rapporterer til	Tekst	Ikke tilgjengelig	Dette er et beregnet felt, basert på lederens for- og etternavn.

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for Rapporterer til	Tekst	30	Ingen
Rolle	Plukkliste	50	Obligatorisk felt som standard. Gyldige standardverdier: Administrator, Overordnet, Utegående selger, Intern selger, Salgs- og markedsføringssjef, Serviceleder, Servicerepresentant.
Status	Plukkliste	30	Obligatorisk felt som standard. Gyldige standardverdier: Aktiv, Inaktiv.
Tidssone	Tekst og tall	100	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen
Telefonnummer arbeid	Telefon	40	Obligatorisk felt som standard.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406)
- [Importere data](#) (på side 557)
- [Brukerfelt](#) (på side 150)

Felt for kontaktperson for kjøretøy: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer felt for kontaktpersoner for kjøretøy i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimumslengde
Serienummer	Tekst	100
Produktnavn	Tekst	100
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60

Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimum slengde
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for kjøretøy	Tekst	30
Primær	Avmerking sboks	Ikke tilgjengelig

Kjøretøyfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kjøretøyfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 406). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

MERKNAD: Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

MERKNAD: Denne delen er spesiell for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimums lengde
ID-nummer på kjøretøy	Tekst	100
Merke	Tekst	30
Modell	Tekst	30
År	Tekst	22
Pyntelister	Tekst	30
Dør	Tekst	30
Farge utvendig	Tekst	30
Ekstern unik ID	Tekst	30
Ekstern ID for eier	Tekst	30
Ekstern ID for firma	Tekst	30
Ekstern ID for produkt	Tekst	30
Ekstern ID for salgsforhandler	Tekst	30
Ekstern ID for serviceforhandler	Tekst	30

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimums lengde
Produkttype	Tekst	30
Salgsforhandler	Tekst	100
Status	Tekst	255
Firma	Tekst	100
Type firma	Tekst	255
Kontaktperson	Tekst	255
Fører kortnummer	Tekst	30
Fylke for fører kort	Tekst	10
Utløpsdato for fører kort	Dato	32
Girkasse	Tekst	30
Sted for firma	Tekst	50
Status	Tekst	30
Sted	Tekst	30
Brukt/ny	Tekst	30
Motor	Tekst	30
MSRP	Valuta	25
Fakturapris for forhandler	Valuta	25
Eid av	Tekst	30
Endret: Ekstern dato	Dato/klokkes lett	32
Endret av	Tekst	255
Valuta for kjøretøy	Tekst	30
Farge innvendig	Tekst	30
Garantitype	Tekst	30
Startdato for garanti	Dato	32
Sluttdato for garanti	Dato	32
Gjeldende kjørelengde	Nummer	16
Avlesningsdato for kjørelengde	Dato	32

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimums lengde
Produktnavn	Tekst	100
Type	Tekst	255
Karosseri	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	250
Eier	E-post	50
Opprettet: Ekstern dato	Dato/klokkes lett	32
Rad-ID	ID	15
Integrerings-ID	Tekst	30
Firma-ID	ID	15
Integrerings-ID for firma	Tekst	30
Egendefinert objekt <i>N</i>	Tekst	50
Indeksert plukkliste 1	Tekst	30
Indeksert plukkliste 2	Tekst	30
Indeksert plukkliste 3	Tekst	30
Indeksert plukkliste 4	Tekst	30
Indeksert plukkliste 5	Tekst	30
Indeksert plukkliste 6	Tekst	30
Indeksert tall	Nummer	16
Indekseringsdato	Dato/klokkes lett	32
Indeksert valuta	Valuta	25
Indeksert lang tekst	Tekst	255
Indeksert kort tekst 1	Tekst	100
Indeksert kort tekst 2	Tekst	100
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Produktkategori	Tekst	100
Delnummer	Tekst	50
Innkjøpsdato	Dato	32

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimums lengde
Innkjøpspris	Valuta	25
Mengde	Nummer	16
Skipningsdato	Dato	32
Installasjonsdato	Dato	32
Utløpsdato	Dato	32
Varseldato	Dato	32
Kontrakt	Tekst	30

Importassistent

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker importassistenten til å importere selskapsdata til Oracle CRM On Demand:

- [Importere data](#) (på side 557)
- [Vurdere importresultater](#) (på side 562)
- [Eksempel på e-post med importresultater og loggfil](#) (på side 563)

Importere data

Før du begynner. Klargjør CSV-filen, og legg til nødvendige felt eller plukklisteverdier i applikasjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klargjøre for dataimport](#) (på side 412). Før du importerer data, kan du finne ut hvilken metode for dataimport som best dekker dine behov, ved å se gjennom dokumentasjonen på My Oracle Support.

Når du har klargjort dataene for import, åpner du importassistenten og utfører importen. For å sørge for at importassistenten behandler alle importforespørsler likt, deles hver importforespørsel inn i én eller flere underordnede forespørsler på 100 poster. Underordnede forespørsler fra forskjellige importforespørsler behandles samtidig, slik at ingen importforespørsel venter på at en annen forespørsel skal fullføres før den plukkes opp i køen. Behandlingstiden for en importforespørsel oppdateres regelmessig og gjenspeiler fremdriften til de underordnede forespørslene i køen.

TIPS: Kontroller at CSV-importfilen er satt opp riktig, ved å kjøre en testimport med fem poster. Det er mye enklere å rette opp feil for fem importerte poster enn alle postene i importfilen.

Slik importerer du poster

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.

3 Velg posttypen du vil importere, på rullegardinmenyen under Importer data.

4 Velg Start.

Dette starter importassistenten.

5 For trinn 1:

MERKNAD: Alternativene nedenfor er tilgjengelige alt etter hvilken post du vil importere.

a Velg hvordan importassistenten skal identifisere samsvarende poster.

Importassistenten bruker en ekstern unik ID, som er et felt for en ekstern unik ID som importeres fra et annet system, en Oracle CRM On Demand-rad-ID og forhåndsdefinerte felt i Oracle CRM On Demand. Disse forhåndsdefinerte feltene, for eksempel Firmanavn og Sted, har ikke ID-er.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan dupliserte poster defineres, se [Om postduplikater og eksterne ID-er](#) (på side 389).

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.

MERKNAD: Dette alternativet er ikke tilgjengelig i Oppgave, Avtaler, Notater, Firmateam, Kontaktpersonteam og Kontaktrroller for salgsmulighet.

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: Dette alternativet er ikke tilgjengelig i Oppgave, Avtaler og Notater. Hvis du velger Overskriv poster og Ikke opprett ny post i det forrige alternativet, oppdateres posten.

d Velg hvordan du vil behandle plukklisteverdier i CSV-filen som ikke svarer til verdiene i applikasjonen.

Importassistenten kan legge til den nye verdien i plukklisten eller ikke importere feltverdien.

MERKNAD: Dette er ikke tilgjengelig når du importerer notater, eller hvis brukerens språk er forskjellig fra selskapets standardspråk. Dette gjelder også for plukklistes med flere valg. Plukklistes med flere valg kan bare importeres hvis verdien i CSV-filen finnes i applikasjonen.

e Angi om importassistenten skal opprette en ny post for manglende tilknytninger (relaterte poster) i datafilen.

MERKNAD: Dette alternativet er bare tilgjengelig når du importerer firmaer eller kontaktpersoner.

f Velg dato-/klokkeslettformatet som er brukt i CSV-filen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Retningslinjer for felttype for dataimport](#) (se "Retningslinjer for felttyper for import av data" på side 406).

g Kontroller at vestlig filkoding er valgt.

MERKNAD: Du må ikke endre denne innstillingen hvis du ikke er sikker på at en annen kodingsmetode brukes. Standardmetoden, Western, gjelder for de fleste kodingssystemer i Europa og Nord-Amerika.

- h** Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: Komma eller semikolon.
- i** Velg hva du vil skal logges i Oracle CRM On Demand, fra rullegardinlisten Feillogging: Alle meldinger, Feil og advarsler eller Bare feil.
- j** Velg CSV-filen som inneholder dataene du vil importere.

- k** Merk av i boksen hvis du vil at datafiler skal behandles sekvensielt.

MERKNAD: Ved å behandle datafiler sekvensielt sørger du for at de underordnede importforespørslene alltid behandles i rekkefølge når en importforespørsel sendes. Avhengigheter i CSV-filen beholdes også.

- l** Merk av i boksen hvis du vil deaktivere sporing under import av data og hvis du ikke vil generere sporingsposter mens under import av data.

MERKNAD: Du kan ikke deaktivere denne sporingsinnstillingen hvis du importerer posttypen Bruker. Dette valget er bare tilgjengelig hvis rettigheten Håndter postsporing for importer er aktivert for din rolle. Hvis du merker av i denne boksen, kan du forbedre importytelsen, avhengig av posttypene du vil importere, og antall sporede felt du ellers ville velge å spore for disse posttypene.

6 For trinn 2:

- a** Følg om nødvendig instruksjonene for validering av filen.
- b** Velg eventuelt en tilgjengelig feltilordningsfil.
- c** Feltilordningsfiler (*.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.

7 For trinn 3 tilordner du feltene i filen til Oracle CRM On Demand-felt. Du må som et minimum tilordne alle obligatoriske felt til kolonneoverskrifter i CSV-filen.

Importassistenten viser kolonneoverskriftene fra CSV-importfilen ved siden av en rullegardinliste som viser alle feltene i dette området i Oracle CRM On Demand, inkludert egendefinerte felt 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
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
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

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](#) (på side 389).

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.

8 For trinn 4: Følg om nødvendig instruksjonene på skjermen.

9 For trinn 5: Klikk på Fullfør.

Slik viser du køen for importforespørsler

1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

2 Klikk på koblingen Importforespørselskø under Import- og eksportkøer.

Siden Importforespørselskø vises med opplysninger om forespørsler, inkludert anslått fullføringstidspunkt.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importstatusen.

Status	Beskrivelse
I kø	Importen er ikke behandlet ennå.
Pågår	Importen behandles. MERKNAD: Du kan slette forespørselen i denne tilstanden. Du må imidlertid se gjennom data som er delvis importert i Oracle CRM On Demand.
Fullført	Ingen feil under importen.
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.
Annullert	Importen ble annullert.

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	Antallet som ble importert, men ikke alle felt for posten ble importert.
Antall ikke importert	Antall poster som ikke ble importert i det hele tatt.
Antall annullert	Antallet poster som ble importert, før importen ble annullert.

Slik importerer du plukklisterverdier med flere valg

- 1 Skill plukklisterne med flere verdier fra hverandre med et semikolon i CSV-filen.
Hvis du for eksempel har en plukklister med flere verdier som inneholder fornavn, og du vil importere fire navn i dette feltet, skiller du hvert navn med et semikolon.
- 2 Klikk på Legg til ny verdi i plukklister.
Oracle CRM On Demand importerer plukklister med flere verdier.

Vurdere importresultater

Du kan spore fremdriften for importen ved å se på køsiden i Oracle CRM On Demand. Når importforespørselen er fullført, kan du gå til importkøen og drille ned i den fullførte importjobben. Hver importforespørsel inneholder den sendte datafilen, den genererte tilordningsfilen og en loggfil. Denne loggfilen inneholder grunnleggende opplysninger, inkludert feil, status for importen og så videre. Hvis det oppstår en feil under importen, anbefales det at du ser gjennom loggfilen som er lagt ved importforespørselen.

Når importforespørselen er fullført, mottar du også en e-postmelding med spesifikke opplysninger om importen. E-postmeldingen oppsummerer importen og inneholder en loggfil, som viser postene og feltene som ikke ble importert.

Du kan deretter korrigere dataene i CSV-filen og importere opplysningene på nytt. Den andre gangen bør du konfigurere systemet til å overskrive eksisterende poster når det registrerer duplikate poster.

Slik viser du importforespørselskøen

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Import- og eksportverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Importforespørselskø under Import- og eksportkøer.
Siden Importforespørselskø vises. Her finner du klokkeslettet da importen ble fullført, eller et estimat over når den blir fullført.

Slik går du gjennom e-postmeldingen med importresultater

- Gå til e-postapplikasjonen, og åpne e-postmeldingen fra Oracle CRM On Demand.
Meldingen inneholder alle feil som har oppstått, på en post til post-basis, sammen med hvilken handling du bør foreta, hvis du vil registrere alle dataene for posten.

Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Eksempel på e-post med importresultater og loggfil](#) (på side 563)

Eksempel på e-post med importresultater og loggfil

Når importforespørselen er fullført, mottar du en e-postmelding som oppsummerer importresultatene (e-postmeldingen kan være på engelsk):

Kjære Mikael

Importforespørselen ble fullført klokken 07.10.06 den 30. mars 2007. Her er et sammendrag av resultatene:

Bruker: qa/mjonsen

Importtype: Firma

Navn på importfil: Accounts.csv

Tidspunkt for fullføring: 07.10.06, 30. mars 2007

Totalt antall poster: 496

Importert: 495

Delvis importert: 1

Ignorerte dupliserte poster: 0

Mislykket: 0

Hvis du vil ha flere opplysninger om importen, ser du gjennom loggfilen. Se den elektroniske hjelpen hvis du trenger mer assistanse.

Takk for at du bruker Oracle CRM On Demand

Kundebehandling for Oracle CRM On Demand

En loggfil som viser alle feil som har oppstått under importprosessen, er vedlagt e-posten. Dette kan være følgende:

Postspesifikk feil EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Fant ingen samsvarende post for importfeltet VALUTA med verdien INR. Oracle CRM On Demand-feltet Firmavaluta ble ikke oppdatert, men andre feltverdier ble importert for denne posten.

Eksportassistent

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker eksportassistenten til å eksportere Oracle CRM On Demand-data:

- [Eksportere data](#) (på side 564)
- [Vurdere eksportresultater](#) (på side 565)

Eksportere data

Du kan eksportere selskapets data fra Oracle CRM On Demand helt eller delvis til en ekstern fil. Eksporten genererer én eller flere ZIP-filer som inneholder egne CSV-filer for hver posttype du velger å eksportere. De genererte eksportfilene er hver på 1,5 GB eller mindre.

MERKNAD: Hvis selskapet bruker en bransjespesifikk utgave av applikasjonen, blir posttyper som er spesifikke for bransjen (for eksempel Husholdninger, Kjøretøy, MedEd-hendelser og Midler), utelatt fra eksporten, sammen med de tilknyttede aktivitetene og notatene. Hvis du eksporterer poster for *gjentakende* salgsmulighetsprodukter, fyller applikasjonen også ut kolonnen ID for overordnet for denne raden. For ikke-gjentakende poster er cellen ID for overordnet tom.

Før du begynner. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrasjonseksport.

Slik eksporterer du selskapets data

MERKNAD: Det er en grense for antallet eksporter (både fullstendige og delvise) som kan utføres på en ukentlig basis. Et selskap kan utføre 1 fullstendig eksport hver 7. dag. En bruker kan eksportere opptil 1000 poster, uavhengig av posttypen, hver 7. dag.

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Eksporter data på siden Import- og eksportverktøy.
Dette starter assistenten for dataeksport.
- 4 For trinn 1:
 - a Gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil utføre en fullstendig eksport, velger du Eksporter alle posttyper.
 - Hvis du vil utføre en delvis eksport, velger du Eksporter valgte posttyper og posttypene du vil eksportere. Du kan eksportere alle data for en posttype eller data for enkeltstående underordnede poster.

- b Klikk på Neste.

Dataene for overordnede og underordnede posttyper eksporteres til en separat CSV-fil i ZIP-filen.

ADVARSEL: Hvis du eksporterer notatdata i Oracle CRM On Demand, inneholder CSV-filen alle fellesnotater som er opprettet i Oracle CRM On Demand samt de private notatene som tilhører brukeren som eksporterer dataene.

5 For trinn 2:

- a** Velg tidssonen som skal brukes i den eksporterte CSV-filen.
- b** Velg dato-/klokkeslettformatet som skal brukes i den eksporterte CSV-filen.
- c** Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: Komma eller semikolon.
- d** Velg filterkriterier for å begrense dataene i eksporten.

MERKNAD: Den første gangen du eksporterer data, ønsker du kanskje ikke å filtrere på datoer. Etter dette kan du imidlertid vurdere å sette opp trinnvise eksporter ved å filtrere dataene på datoer siden forrige eksport.

- e** Klikk på Neste.

6 I trinn 3 går du gjennom sammendraget og klikker på Fullfør for å sende eksportforespørselen.

7 Klikk på koblingen Eksportforespørselskø på siden Eksport forespurt for å se forespørselsstatusen.

Tabellen nedenfor beskriver mulige verdier for eksportstatus.

Status	Beskrivelse
I kø	Eksporten er ikke behandlet ennå.
Gjeninnsatt i kø	Eksportforespørselen har blitt satt inn i køen på nytt.
Pågår	Eksporten behandles. MERKNAD: Forespørselen kan ikke slettes i denne tilstanden.
Fullført	Eksporten er fullført uten feil.
Fullført med feil	Eksporten er fullført, men det oppstod noen feil med enkelte av postene.
Mislykket	Eksporten er fullført, men ingen av postene ble importert.
Feil	Eksporten ble ikke fullført fordi det oppstod en feil.

Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Eksportforespørselskø, se [Vurdere eksportresultater](#) (på side 565).

Vurdere eksportresultater

På siden Eksportforespørselskø vises alle ventende og fullførte eksportforespørsler. Hvis det er en forespørsel i området Ventende forespørsler, klikker du på Oppdater for å se om forespørselen er fullført. Når forespørselen er fullført, kan du drille ned i en forespørsel og hente utdatafilen.

Slik viser du eksportforespørsler

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Eksportforespørselskø på siden Import- og eksportverktøy.

Siden Eksportforespørselskø vises, med detaljer om eksportforespørslene. Tabellen nedenfor beskriver eksportforespørselsopplysningene.

Eksporter postopplysninger	Beskrivelse
Eksporttype	Type eksport: <ul style="list-style-type: none"> ■ Fullstendig. En fullstendig eksport av selskapets data. ■ Delvis. En delvis eksport av selskapets data.
Posttype	Posttypen. For delvise forespørsler som inkluderer underordnede poster, har den underordnede posten formatet <i>Overordnet:Underordnet</i> , for eksempel Firma:Kontaktperson.
Status	Statusen, for eksempel Pågår eller Fullført.
Forespurt av	Brukeren som sendte forespørselen.
Sendt	Klokkeslettet og datoen da eksportforespørselen ble sendt.
Fullført	Klokkeslettet og datoen da eksporten ble fullført.

Slik henter du ZIP-filen for en forespørsel

- 1 Klikk på koblingen Eksporttype eller Posttype under Fullførte forespørsler for å åpne siden Detaljer om eksportforespørsel.

Siden viser eksportegenskapene, inkludert antallet poster som er eksportert (Antall eksportert), og antallet poster som er eksportert uten problemer (Antall fullførte objekter).

- 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.

- Klikke på Slett for å slette filen.

Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand

Følgende emner beskriver hvordan du bruker Oracle Data Loader On Demand-klienten til å importere Oracle CRM On Demand-dataene:

- [Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 567)
- [Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 567)

Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand

Oracle Data Loader On Demand-klienten er et kommandolinje-verktøy som tilbyr metoder for import av data til Oracle CRM On Demand fra eksterne datakilder. Den har to funksjoner:

- **Innsettingsfunksjon.** Denne funksjonen henter poster fra en fil og legger dem til i Oracle CRM On Demand.
- **Oppdateringsfunksjon.** Denne funksjonen endrer eksisterende poster i Oracle CRM On Demand ved hjelp av poster fra en ekstern datakilde.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Data Loader On Demand Guide, som er tilgjengelig fra Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket på Oracle Technology Network.

Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand

Følg fremgangsmåten nedenfor hvis du vil laste ned dette verktøyet. Hvis du vil ha opplysninger om installasjon og bruk av verktøyet, se Oracle Data Loader On Demand Guide, som er tilgjengelig fra Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket på Oracle Technology Network.

Slik laster du ned verktøyet Oracle Data Loader On Demand

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand, og klikk på Administrasjon.
- 2 Klikk på Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på Oracle Data Loader On Demand under Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Lagre ZIP-filen på datamaskinen.

Integrering av Web-tjenester

Med Oracle CRM On Demand kan du gjøre følgende:

- Få tilgang til og endre Oracle CRM On Demand-data fra en applikasjon aktivert for Web-tjenester
- Opprette dine egne applikasjoner som integreres med Oracle CRM On Demand

Du kan gjøre følgende:

- Last ned WSDL-filer (Web Services Description Language) som hjelper deg med å utvikle applikasjoner som har tilgang til Oracle CRM On Demand ved hjelp av Web-tjenestegrensesnittet. Se [Last ned WSDL-filer og skjemafiler](#) (på side 568).
- Last ned WSDL-filer og skjemafiler for å bruke metodene i Web-tjenesten for integreringshendelser til å få tilgang til integreringskøer og spore endringer i bestemte posttyper. Du kan også laste ned skjemafiler for å spore tilpassede felt og felt med endret navn for de støttede posttypene.
- Vis et sammendrag av Web-tjenestene som brukes av selskapet. Se [Vurdere utnyttelse av Web-tjenester](#) (på side 570).

API for CTI-integrering

En av WSDL-filene som er tilgjengelig fra administrasjonssiden for Web-tjenester, er for Web-tjenesten for CTI-aktivitet, som er en del av applikasjonsprogrammeringsgrensesnittet (API) for integreringen av datamaskintelefoni (CTI). API-et for CTI-integrering gir mulighet til å integrere Oracle CRM On Demand direkte med tredjeparts CTI-programvare ved hjelp av integreringen med Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger om API-et for CTI-integrering, se Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

Last ned WSDL-filer og skjemafiler

Med Web-tjenestene i Oracle CRM On Demand kan brukere av klientapplikasjoner samhandle med Oracle CRM On Demand for eksempel for å sette inn, oppdatere, slette og spørre etter poster og utføre flere administrative oppgaver.

Web-tjenestene er tilgjengelige via:

- **Web Services v1.0.** Brukes til å samhandle med Egendefinerte objekter 01-03 og forhåndskonfigurerte objekter.
- **Web Services v2.0.** Brukes til å samhandle med alle egendefinerte objekter i Oracle CRM On Demand og forhåndskonfigurerte objekter. Sammenlignet med Web Services 1.0 inneholder Web Services 2.0 flere alternativer for å kjøre spørringer, via metoden QueryPage.
- **Tjeneste-API-er.** Brukes til å håndtere administrative oppgaver via Web-tjenester. Tjeneste-API-er kan for eksempel brukes til å administrere brukere i Oracle CRM On Demand, og de kan også brukes til å kjøre spørringer etter system- og forbruksopplysninger i forbindelse med Oracle CRM On Demand.
- **Administrative tjenester.** Brukes til å samhandle med Oracle CRM On Demand-metadata via Web-tjenester. Administrative tjenester kan brukes til å lese og laste inn Oracle CRM On Demand-metadata i et XML-format.

Fra siden Administrasjon av Web-tjenester kan du gjøre følgende:

- Last ned WSDL-filene (Web Services Description Language) som brukes av applikasjoner som har tilgang til Web-tjenestene
- Last ned skjemafiler
- Få tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene

Laste ned WSDL-filer

Du kan laste ned WSDL-filer for hver posttype og for hver av tjeneste-API-ene.

Slik laster du ned en WSDL-fil

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Administrasjon av Web-tjenester i området Integrering av Web-tjenester.
- 3 Velg Web Services v1.0, Web Services v2.0, Tjeneste-API-er eller Administrative tjenester etter behov fra listen Velg tjeneste.
- 4 Velg den nødvendige posttypen, for eksempel Firma, eller navnet på tjeneste-API-en fra listen WSDL-objekt.

Hvilke objekter som vises i listen WSDL-objekt, avhenger av hvilke posttyper som er satt opp for selskapet.

- 5 Klikk på en av følgende knapper:

- Last ned egendefinert WSDL
- Last ned standard WSDL

En side med WSDL-filen vises.

Egendefinerte felt vises på forskjellige måter i WSDL-filen, avhengig av om du velger Last ned egendefinert WSDL eller Last ned standard WSDL. For egendefinert WSDL er XML-kodene for de egendefinerte feltene basert på integreringsetiketter fra feltinnstillingene. Se [Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering](#) (på side 82). Med egendefinert WSDL kan du generere en WSDL-fil som er spesifikk for selskapet, og som bruker selskapets navnekonvensjoner for felt.

For standard WSDL er de egendefinerte feltene basert på standard XML-koder: CustomNumber0, CustomCurrency0 og så videre. Med disse plassholderne, sammen med tilordningstjenesten, kan applikasjoner tilordnes til feltnavnene som selskapet bruker.

- 6 Lagre WSDL-filen på datamaskinen.

Laste ned skjemafiler

Web-tjenesten for integreringshendelser bruker skjemafiler (XSD-filer) i WSDL-filen, som du laster ned i tillegg til filen integrationevents.wsdl. Web-tjenesten for integreringshendelser bruker skjemafiler (XSD-filer) i WSDL-filen, som du laster ned i tillegg til filen integrationevents.wsdl. Standard WSDL-filer er tilgjengelige. Hvis du oppretter egendefinerte felt eller endrer feltnavn for en posttype, kan du ikke bruke knappen Last ned standardskjema. Du må i stedet laste ned en XSD-fil ved å velge Last ned egendefinert skjema på siden Administrasjon av Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenesten for integreringshendelser, se *Veiledning for Oracle Web Services On Demand*.

Slik laster du ned en skjemafil

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på Administrasjon av Web-tjenester i området Integrering av Web-tjenester.
- 3** Velg Web Services v1.0 eller Web Services v2.0 i listen Velg tjeneste.
- 4** Velg den nødvendige posttypen, for eksempel Firma, fra listen WSDL-objekt.
Hvilke objekter som vises i listen WSDL-objekt, avhenger av hvilke posttyper som er satt opp for selskapet.
- 5** Klikk på en av følgende knapper:
 - Last ned egendefinert skjema
 - Last ned standardskjemaEn side med skjemafilen vises.
Egendefinerte felt vises på forskjellige måter i skjemaet, avhengig av om du velger Last ned egendefinert skjema eller Last ned standardskjema. For egendefinert skjema er XML-kodene for de egendefinerte feltene basert på integreringsetiketter fra feltinnstillingene. For standardskjema er de egendefinerte feltene basert på standard XML-koder.
- 6** Lagre skjemafilen på datamaskinen.

Få tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene

Hvis du vil ha tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene, klikker du på Last ned dokumentasjon i tittellinjen på siden Administrasjon av Web-tjenester. Dokumentasjonssiden for Oracle CRM On Demand vises. Her får du tilgang til Web-tjenester og annen dokumentasjon for ulike versjoner av Oracle CRM On Demand.

Vurdere utnyttelse av Web-tjenester

På siden Utnyttelse av Web-tjenester kan du gå gjennom et sammendrag av Web-tjenestene som brukes av selskapet. Som standard er Web-tjenesteforespørslene oppført etter økt-ID. Navnet på Web-tjenesteklienten, navnet på Web-tjenesten, operasjonen, antall operasjoner, starttidspunktet, sluttidspunktet og brukeraliaset for økten vises. Tabellen nedenfor beskriver hva du kan gjøre på siden Utnyttelse av Web-tjenester.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en ny liste over Web-tjenesteforespørsler	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Opprett ny liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i Opprette og begrense lister.
Vise detaljer for en Web-tjenesteforespørsel	Klikk på økt-ID-en for å vise en detaljside for Web-tjenesteforespørselen.
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Eksportere poster i lister.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Søke etter en Web-tjenesteforespørsel	Velg de aktuelle filterkriteriene fra rullegardinlistene ved siden av Vis resultater der.
Håndtere alle listene over Web-tjenesteforespørsler	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i Siden Håndter lister.
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.
Begrense søkekriteriene for listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Begrens liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i Opprette og begrense lister.
Vise nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Siden Vis liste.
Sorter Web-tjenesteforespørselene i listen	Klikk på kolonneoverskriften for å sortere listen i henhold til denne kolonnen. Klikk for eksempel på Start for å sortere listen i henhold til starttidspunktet.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, fra rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Vise et delsett av operasjoner i Web-tjenester	Klikk på rullegardinlisten på tittellinjen, og endre valget etter behov: <ul style="list-style-type: none"> ■ Alle. Viser en liste over alle operasjoner i Web-tjenester ■ Alle operasjoner i dag. Viser en liste over alle operasjoner i Web-tjenester i dag

Om å opprette en Web-tjenesteliste

Prosessen for å opprette eller begrense en Web-tjenesteliste ligner på den som er beskrevet i Opprette og begrense lister. Web-tjenestelistesidene inneholder imidlertid ikke delen Søk i, som finnes på de tilsvarende sidene for andre posttyper.

Feltene du kan bruke til å filtrere en Web-tjenesteliste, og som du kan velge for visning i søkeresultatene, vises nedenfor:

Felt	Beskrivelse
Sluttidspunkt	Sluttidspunktet for Web-tjenesteforespørselen.
Oppføringstype	Mulige verdier er: Pålogging, Avlogging og Utsendelse. Hver Web-tjenestesamtale, unntatt pålogging og avlogging, er angitt til Utsendelse for dette feltet fordi samtalene går via forretningstjenesten Utsendelse for den inngående Web-tjenesten.

Felt	Beskrivelse
Størrelse på inndatamelding (byte)	Størrelsen på inndatameldingen i byte.
Operasjon	Operasjonen for Web-tjenesteforespørselen.
Antall operasjoner	Antall operasjoner i Web-tjenesteforespørselen.
Størrelse på utdatamelding (byte)	Størrelsen på utdatameldingen i byte.
Økt-ID	Økt-ID-en for Web-tjenesteforespørselen. Dette er faktisk fremmednøkkelen for den tilsvarende økten i tabellen for påloggingshistorikk, og ikke den faktiske økt-ID-en som er brukt i Web-tjenesteforespørselen.
Starttidspunkt	Starttidspunktet for Web-tjenesteforespørselen.
Brukeralias	Brukeraliaset til brukeren som kjørte Web-tjenesteforespørselen.
Navn på Web-tjenesteklient	Navnet på Web-tjenesteklienten som forespørselen ble sendt fra.
Navn på Web-tjeneste	Navnet på Web-tjenesten som forespørselen ble laget for.
Plass for Web-tjeneste	Navneområdet som er brukt i forespørselen.

Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker Oracle Migration Tool On Demand-klienten til å eksportere Oracle CRM On Demand-data:

- [Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 572)
- [Laste ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 573)

Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand er et kommandolinjeverktøy som eliminerer behovet for å kopiere egendefinerte konfigurasjoner manuelt fra Oracle CRM On Demand-miljøet til et annet miljø. Det kan for eksempel være ønskelig å kopiere egendefinerte konfigurasjoner fra et kundetestmiljø til et produksjonsmiljø. Du kan bruke dette klientverktøyet sammen med Administrative tjenester, som er et sett med administrative Web-tjenester, til å automatisere administrasjonen av selskapets konfigurasjoner. Med dette klientverktøyet kan du pakke ut og importere spesifikke konfigurasjonsopplysninger direkte til og fra datamaskinen. Du kan importere konfigurasjonene umiddelbart eller i bunkemodus. Med Administrative tjenester kan klientapplikasjoner få tilgang til konfigurasjonene. Du kan importere følgende konfigurasjoner:

- Tilgangsprofiler
- Felthåndteringsdefinisjoner
- Egendefinerte posttyper

- Egendefinerte Web-faner
- Plukklistar
- Overlappende plukklistar
- Egendefinerte Web-koblinger
- Handlingslinjer
- Hjemmesideoppsett
- Sideoppsett
- Roller

Laste ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Utfør følgende prosedyre for å laste ned klientverktøyet, og følg trinnene i Oracle Migration Tool On Demand Guide for å installere, konfigurere og bruke dette klientverktøyet. Oracle Migration Tool On Demand Guide er tilgjengelig fra [Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network. For opplysninger om hvordan du laster ned beskrivesspråket for Web-tjenester (WSDL) som du trenger for å få tilgang til Administrative tjenester, se [Laste ned WSDL-filer og skjemafile](#) (på side 568). For opplysninger om API-ene i Administrative tjenester, se Oracle Web Services On Demand Guide, som er tilgjengelig i [Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket](#) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network.

Slik laster du ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

- 1 Opprett en mappe på datamaskinen der du vil pakke ut Oracle Migration Tool On Demand-filene, for eksempel C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Logg på Oracle CRM On Demand, og klikk på Administrasjon.
- 3 Klikk på Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 4 Klikk på Oracle Migration Tool On Demand under Verktøy for import og eksport av metadata.
- 5 Lagre ZIP-filen på datamaskinen.

Håndtere personlige uttrekksdefinisjoner

Med personlige uttrekksdefinisjoner kan en selskapsadministrator angi datasettet fra Oracle CRM On Demand som skal synkroniseres med en bestemt klientapplikasjon. Du kan opprette, redigere og slette personlige uttrekksdefinisjoner for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om personlige uttrekksdefinisjoner, se følgende:

- [Om personlige uttrekksdefinisjoner](#) (på side 574)
- [Håndtere personlige uttrekksdefinisjoner](#) (på side 585)

Hvis du vil opprette en forespørsel om personlig uttrekk basert på en personlig uttrekksdefinisjon, kan en klientapplikasjon foreta et kall til Web Services. Se [Opprette forespørsler om personlig uttrekk](#) (på side 586). Kall til Web Services kan også foretas for å hente dataene i en forespørsel om personlig uttrekk. Brukere med den nødvendige rettigheten kan også laste ned filene fra siden Personlig eksportforespørselskø. Se [Vise forespørsler om personlig uttrekk](#) (på side 587).

Om personlige uttrekksdefinisjoner

En *personlig uttrekksdefinisjon* er en XML-fil som definerer et datasett som Oracle CRM On Demand synkroniserer med en klientapplikasjon. Den personlige uttrekksdefinisjonen angir en liste over posttyper, feltlisten for hver posttype og filtreringskriteriene som brukes til å fastsette hvilke data som skal synkroniseres. De to typene personlig uttrekksdefinisjon er som følger:

- **Rollespesifikk.** Den brukes for alle brukere med den angitte rollen.
- **Standard.** Den brukes for alle brukere som ikke har en definert rollespesifikk personlig uttrekksdefinisjon.

På siden med listen over personlige uttrekksdefinisjoner kan du laste opp flere personlige uttrekksdefinisjoner for én klientapplikasjon. Hver klientapplikasjon kan ha én aktiv standard personlig uttrekksdefinisjon og én aktiv personlig uttrekksdefinisjon for hver rolle. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du laster opp personlige uttrekksdefinisjoner, se [Håndtere personlige uttrekksdefinisjoner](#) (på side 585).

Når en forespørsel om personlig uttrekk opprettes via et kall til Web Services, eksporteres dataene som er definert i den personlige uttrekksdefinisjonen, til én eller flere CSV-filer. Den personlige uttrekksdefinisjonen som brukes, er en rollespesifikk personlig uttrekksdefinisjon eller standard personlig uttrekksdefinisjon for klienten. Standarddefinisjonen brukes hvis ingen rollespesifikk personlig uttrekksdefinisjon er opprettet.

Eksempel på en XML-fil for personlig uttrekksdefinisjon

Eksemplet nedenfor illustrerer strukturen i en XML-fil for personlig uttrekksdefinisjon. I dette eksemplet angis feltene Firmanavn og Sted for posttypen Firma og feltene Firma-ID og Kontaktperson-ID for den underordnede posttypen Firmakontaktperson.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Mobile Client</ClientName>
  <Description>PED for Mobile Client</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
  <Delimiter></Delimiter>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType>
      <Name>Account</Name>
      <ViewMode>Personal</ViewMode>
      <BookId></BookId>
      <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
```

```

    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>Location</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
  <RecordType>
    <Name>Acct Contact</Name>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountId</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactId</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Hvis du vil ha flere eksempler på XML-filer for uttrekksdefinisjon du kan bruke, se [Eksempler på XML-filer for personlig uttrekksdefinisjon](#) (på side 577).

XML-elementer for filen for personlig uttrekksdefinisjon

Tabellen nedenfor beskriver hvert av elementene i XML-filen for personlig uttrekksdefinisjon.

XML-element	Obligatorisk	Standardverdi	Elementinnhold
<PersonalExtract>	Ja	Ikke tilgjengelig	Rotelementet for den personlige uttrekksdefinisjonen.
<ClientName>	Ja	Ikke tilgjengelig	Navnet på klienten. Dette navnet vises i brukergrensesnittet når en personlig uttrekksdefinisjon lagres.

<Description>	Nei	Ikke tilgjengelig	En beskrivelse av klienten. Beskrivelsen vises på siden med listen over personlige uttreksdefinisjoner.
<DateTimeFormat>	Nei	USA	Formatet for dato/klokkeslett for verdier i de eksporterte CSV-filene. Alle verdier som støttes av eksportfunksjonen, er tillatt: USA, CAN, UK, EUR og Annet.
<TimeZone>	Nei	Brukerstandard	Tidssonen som brukes for verdiene Dato, Tid eller Dato/klokkeslett i de eksporterte CSV-filene. Verdiene er: Brukerstandard, Selskapsstandard eller hvilken som helst tidssoneverdi som støttes i Oracle CRM On Demand.
<Delimiter>	Nei	Komma	Skilletegnverdien som brukes i de eksporterte CSV-filene. Verdiene er: Komma eller Semikolon.
<ListOfRecordType>	Ja	Ikke tilgjengelig	Inneholder listen over posttyper som skal eksporteres for en klient.
<RecordType>	Ja	Ikke tilgjengelig	Inneholder definisjonen av postene som skal eksporteres for en posttype.
Søkespesifikasjon (attributt for <RecordType>)	Nei	Helt synlig	Filtreringskriteriene for en posttype. Syntaksen er den samme som den som brukes i søkespesifikasjonsargumentet i metoden QueryPage i Web Services v2.0. Feltene angis ved hjelp av integreringsetiketten i Web Services v2.0. Alle operasjoner i kallet til Web Services v2.0 støttes i søkespesifikasjonsattributtet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Web Services On Demand Guide.
<Name>	Ja	Ikke tilgjengelig	Navnet på posttypen. Det kan være en overordnet eller underordnet posttype. For underordnede posttyper er navnet ID-en for det underordnede tilgangsobjektet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Migration Tool On Demand Guide. I veiledningen er posttypenavn oppført i kolonnen Objektnavn i XML-filen i tabellen med objektnavn og de tilhørende viste navnene i brukergrensesnittet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Angi posttyper i personlige uttreksdefinisjoner (på side 583). Alle posttyper og felt som støttes i API-et for Web Services v2.0, støttes.
<ViewMode>	Nei	Se delen om bruk av <ViewMode> og <BookId>	Tilgangsnivået som skal brukes. Hvis du vil ha flere opplysninger om verdiene i ViewMode, se Oracle Web Services On Demand Guide.
<BookId>	Nei	Ikke tilgjengelig	En bok som postene tilordnes til.

<IncludeSubBooks>	Nei	J	Om underbøker skal inkluderes. Verdiene er J og N.
<ListOfField>	Ja	Ikke tilgjengelig	Inneholder listen over felt som skal eksporteres for en posttype.
<Field>	Ja	Ikke tilgjengelig	Inneholder et felt som skal inkluderes i eksporten.
<FieldName>	Ja	Ikke tilgjengelig	Navnet på feltet. Navnene er de interne navnene som brukes i WSDL-filen i Web Services v2.0 for posttypen. For egendefinerte felt kan du angi den egendefinerte eller standard integreringsetiketten for feltet. Et egendefinert felt av typen Tekst (kort) kan for eksempel ha den egendefinerte integreringsetiketten stCustomTextSample og standardintegreringsetiketten customtext01. Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringsetiketter, se Definere egendefinerte feltintegreringsetiketter (se "Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering" på side 82) og Angi posttyper i personlige uttrekksdefinisjoner (på side 583).

Om bruk av <ViewMode> og <BookId>

I personlige uttrekksdefinisjoner kan du bruke <ViewMode> og <BookId> til å begrense postene som skal eksporteres for en posttype, til et bestemt tilgangsnivå eller en bestemt bok. Når du bruker <ViewMode> og <BookId>, brukes følgende regler i Oracle CRM On Demand:

- Hvis det ikke er angitt noen verdi for ViewMode eller BookId, settes ViewMode til Broadcast.
- Hvis det ikke er angitt noen verdi for ViewMode, men det er angitt en verdi for BookId, eksporteres posttypen med BookId, og ViewMode settes til Context.
- Hvis det er angitt verdier for både ViewMode og BookId og ViewMode ikke har verdien Context, brukes BookId, og ViewMode settes til Context.

Eksempler på XML-filer for personlig uttrekksdefinisjon

Du kan lime inn eksemplene på personlige uttrekksdefinisjoner fra dette emnet i en XML-fil og laste dem opp til Oracle CRM On Demand med få endringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til personlige uttrekksdefinisjoner, se [Håndtere personlige uttrekksdefinisjoner](#) (på side 585).

MERKNAD: Hvis du vil bruke disse eksempelfilene for personlige uttrekksdefinisjoner, må alle API-forespørsler for personlig uttrekk angi en verdi for klientnavn som samsvarer med den personlige uttrekksdefinisjonen som er lastet opp til Oracle CRM On Demand.

Eksempel 1

Dette eksemplet angir alle firmaposter med en verdi for AccountName, ingen angivelse i feltet Location og ViewMode satt til synlighet for Sales Rep:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Sample #1</ClientName>
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using
Sales Rep visibility.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Account</Name>
      <ViewMode>Sales Rep</ViewMode>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Location</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

Eksempel 2

Dette eksemplet angir alle firmaposter med en verdi for AccountName og ingen angivelse i feltet Location som er tilordnet til en bestemt bok:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Sample #2</ClientName>
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using a
BookId value.</Description>
```

```

<ListOfRecordType>
  <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
    <Name>Account</Name>
    <BookId>1234-ABCDE</BookId>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>Location</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Eksempel 3

Dette eksemplet angir alle firmaposter med en verdi for AccountName, ingen angivelse i feltet Location og alle de tilknyttede underordnede kontaktpersonpostene for firma som er tilordnet til en bestemt bok:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

```

<PersonalExtract>
  <ClientName>Sample #3</ClientName>
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location using a
  BookId value.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Account</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>

```

```
</Field>
  <Field>
    <FieldName>Location</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
  </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
  <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
    <Name>Acct Contact</Name>
    <BookId>1234-ABCDE</BookId>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>Id</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactLastName</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

Eksempel 4

Dette eksemplet angir alle firmaposter med en verdi for AccountName, ingen angivelse i feltet Location og alle de tilknyttede underordnede kontaktpersonpostene for firma som er tilordnet til en bestemt bok. Det angir

også alle poster for egendefinert objekt 03 og alle de tilknyttede underordnede kontaktpersonpostene for firma som er tilordnet til en bestemt bok:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
```

```
<PersonalExtract>
```

```
  <ClientName>Sample #4</ClientName>
```

```
  <Description>Extract all Accounts with an AccountName value and a blank Location and all associated Account Contact records using a BookId value. Extract all C03 records and associated Contact records using a BookId value.</Description>
```

```
  <ListOfRecordType>
```

```
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
```

```
      <Name>Account</Name>
```

```
      <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
```

```
      <ListOfField>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>Location</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
      </ListOfField>
```

```
    </RecordType>
```

```
  <RecordType>
```

```
    <Name>Acct Contact</Name>
```

```
    <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
```

```
    <ListOfField>
```

```
      <Field>
```

```
        <FieldName>Id</FieldName>
```

```
      </Field>
```

```
      <Field>
```

```
        <FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
      </Field>
```

```

    <Field>
      <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Name</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Id</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4 Contact ( CustomObject4 Id )</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Id</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>

```

```

    <Field>
      <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Angi posttyper i personlige uttrekksdefinisjoner

Når du oppretter en fil for personlig uttrekksdefinisjon, må du angi posttypene du vil trekke ut i definisjonsfilen. Eksempel:

```

<RecordType>
  <Name>Acct Contact</Name>
  ...
</RecordType>

```

Verdien for posttypenavn som er angitt i filen for personlig uttrekksdefinisjon, bruker et navn fra kolonnen Objektnavn i XML-filen for tilgangsprofil, i en tabell i et tillegg til Oracle Migration Tool On Demand Guide. Denne verdien vises ikke i brukergrensesnittet i Oracle CRM On Demand. Feltnavnverdiene som er angitt i filen for personlig uttrekksdefinisjon, er verdiene for integreringsetikett i Web Service v2.0 for de angitte posttypene. Administratorer kan hente de nødvendige opplysningene fra Oracle CRM On Demand for å fylle filen for personlig uttrekksdefinisjon riktig på to måter, som beskrevet i prosedyrene nedenfor.

Angi posttypen og feltene manuelt

Du kan finne det nødvendige posttypenavnet i Oracle Migration Tool On Demand Guide og deretter finne feltnavnene i WSDL-filen for den aktuelle posttypen.

Slik angir du posttypen og feltene manuelt

- 1 Identifiser den tilhørende verdien fra kolonnen Objektnavn i XML-filen for tilgangsprofil ved hjelp av standardverdien for Vist navn for posttypen.

Hvis du vil ha opplysninger om verdien for Vist navn, se Oracle Migration Tool On Demand Guide.

- 2 Legg til verdien i filen for personlig uttrekksdefinisjon:

```

<RecordType>
  <Name>Objektnavn i XML-filen for tilgangsprofil</Name>
  ...
</RecordType>

```

- 3 Last ned den egendefinerte WSDL-filen for Web Services v2.0 for posttypen på øverste nivå eller den underordnede posttypen du vil trekke ut.
- 4 Finn elementet `<ListOfObject>` for posttypen i WSDL-filen.
I de fleste tilfeller tilsvarer *Object* standard vist navn for posttypen i Oracle CRM On Demand.
- 5 Legg til feltsettet du vil trekke ut, i elementet `<RecordType>` i filen for personlig uttrekksdefinisjon.
Feltnavnene tilsvarer etiketter i elementet `<ListOfObject>`:

```
<RecordType>
  <Name>Objektnavn i XML-filen for tilgangsprofil</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Integreringsetikett fra WS v2.0 WSDL</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Integreringsetikett fra WS v2.0 WSDL</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```

Angi posttypen og feltene ved hjelp av Web-tjenesten for felthåndtering

Du kan hente det nødvendige posttypenavnet og feltnavnene ved hjelp av Web-tjenesten for felthåndtering, som er en del av API-et for Administrative tjenester.

Elementene som returneres i SOAP-svaret for metodene `FieldManagementRead` og `FieldManagementReadAll`, inkluderer følgende:

- **<ObjectName>**. Navnet på posttypen.
- **<Name>**. Det interne navnet på feltet som brukes i Oracle CRM On Demand.
- **<DisplayName>**. Navnet på feltet som brukes i brukergrensesnittet.
- **<IntegrationTag>**. Navnet på den egendefinerte integreringsetiketten for feltet.
- **<GenericIntegrationTag>**. Navnet på standardintegreringsetiketten for feltet som tilordnes i Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenesten for felthåndtering, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Slik angir du posttypen og feltene ved hjelp av Web-tjenesten for felthåndtering

- 1 Foreta et kall til Web-tjenesten for felthåndtering for hver posttype du vil trekke ut.

2 Identifiser <ObjectName> for posttypen i SOAP-svaret.

3 Legg til verdien for <ObjectName> i filen for personlig uttrekksdefinisjon:

```
<RecordType>
  <Name>Verdi for ObjectName fra API-et for felthåndtering</Name>
  ...
</RecordType>
```

4 Legg til feltsettet du vil trekke ut, i elementet <RecordType> i filen for personlig uttrekksdefinisjon.

Feltnavnene tilsvarer verdien <IntegrationTag> eller <GenericIntegrationTag>:

```
<RecordType>
  <Name>Verdi for ObjectName fra API-et for felthåndtering</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Verdi for integreringsetikett fra API-et for
felthåndtering</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Verdi for integreringsetikett fra API-et for
felthåndtering</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```

Håndtere personlige uttrekksdefinisjoner

Du kan opprette, redigere eller slette personlige uttrekksdefinisjoner. Du kan også laste ned personlige uttrekksdefinisjoner fra siden med en liste over personlige uttrekksdefinisjoner.

Før du begynner. Rollen din må ha rettigheten for håndtering av personlig uttrekk for at du skal kunne utføre disse prosedyrene. Du må ha en gyldig XML-fil for personlig uttrekksdefinisjon. Se [Om personlige uttrekksdefinisjoner](#) (på side 574).

Slik legger du til en personlig uttrekksdefinisjon

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon.
- 3** Klikk på koblingen for håndtering av personlig uttrekksdefinisjon på siden Import- og eksportverktøy.

- 4 Klikk på Ny på siden med liste over personlig uttrekksdefinisjon.
- 5 Velg typen personlig uttrekksdefinisjon: Standard eller Rolle.
- 6 Hvis du valgte Rolle for typen, velger du en rolle.
- 7 Merk av for Aktiv.
- 8 Søk etter og legg til filen for personlig uttrekksdefinisjon i feltet Fil.
- 9 Klikk på Lagre.

Filen for personlig uttrekksdefinisjon valideres for å fastsette følgende:

- Om den er en XML-fil med gyldig format
- Om kardinaliteten for elementene og attributtene er riktig
- At bare gyldige XML-koder er angitt

Hvis den personlige uttrekksdefinisjonen er ugyldig, vises en feilmelding. Hvis filen for personlig uttrekksdefinisjon er gyldig, blir filen lastet opp, og navnet på klientapplikasjonen vises i feltet for klientnavn. Filopplysningene vises i feltet Filtype, Filnavn og Filstørrelse på redigeringssiden for den personlige uttrekksdefinisjonen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du sletter en personlig uttrekksdefinisjon.

Slik sletter du en personlig uttrekksdefinisjon

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på koblingen for håndtering av personlig uttrekksdefinisjon på siden Import- og eksportverktøy.
- 4 Klikk på Slett for de personlige uttrekksdefinisjonene du vil slette, på siden med listen over personlige uttrekksdefinisjoner. Klikk deretter på OK.

Opprette forespørsler om personlig uttrekk

Ved synkronisering med Oracle CRM On Demand utsteder en klientapplikasjon et kall til Web Services for å opprette en forespørsel om personlig uttrekk basert på en personlig uttrekksdefinisjon, og datafilene som genereres fra forespørselen, hentes. Kallet for å opprette en forespørsel om personlig uttrekksdefinisjon kan foretas:

- Av en bruker for å opprette en forespørsel om personlig uttrekk for seg selv for en bestemt klient,
- Av en administrator for å opprette en forespørsel om personlig uttrekk for en bestemt bruker for en bestemt klient.

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse Web-tjenestene, se Oracle Web Services On Demand Guide.

En bruker kan bare ha én forespørsel om personlig uttrekk for en bestemt klientapplikasjon som pågår, det vil si at forespørselen er i kø, er gjeninnsatt i kø eller behandles. Hvis en ny forespørsel mottaks mens den første forespørselen behandles, sendes en feilmelding til klientapplikasjonen. En bruker kan sende flere forespørsler om personlig uttrekk, men bare hvis den angitte verdien for klientnavn er forskjellig for hver forespørsel. En administrator kan imidlertid be om et personlig uttrekk for en bruker selv om brukeren har sendt en forespørsel for den samme verdien for klientnavn. Når en forespørsel om personlig datauttrekk er fullført, sendes en e-postmelding til brukeren som uttrekket ble forespurt for.

Vise forespørsler om personlig uttrekk

For brukere med rettigheten for håndtering av personlig uttrekk eller personlig eksport vises ventende og fullførte forespørsler om personlig eksport på siden Personlig eksportforespørselskø. For de fullførte forespørslene kan du drille ned på en forespørsel for å hente CSV-filene. Det finnes en separat CSV-fil for hver posttype (overordnet eller underordnet) som er angitt i den personlige uttrekksdefinisjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Personlig eksportforespørselskø, se Vise eksportforespørslene.

I CSV-filene for forespørsler om personlige uttrekk er navnene på posttypene og feltene de samme som navnene som brukes i den personlige uttrekksdefinisjonen. I personlige uttrekksdefinisjoner angis feltnavnene med integreringsetiketter for Web Services v2.0, og feltnavnene brukes derfor som kolonneoverskrifter i CSV-filene. Egendefinerte felt har to integreringsetiketter:

- **Standardetikett.** Denne etiketten brukes i WSDL-standardfilen.
- **Egendefinert etikett.** Denne etiketten brukes i den egendefinerte WSDL-filen.

Hvilken integreringsetikett som brukes i CSV-filen, avhenger av om den egendefinerte etiketten eller standardetiketten brukes for feltet i den personlige uttrekksdefinisjonen. Filer med forespørsler om personlig uttrekk slettes etter sju dager. Bare de nyeste filene beholdes for en bruker for hver klient. Hvis en bruker ber om et nytt personlig uttrekk for en klient, slettes eventuelle eksisterende filer med uttrekksforespørsler.

Siden Bunkeslettingskø

På siden Bunkeslettingskø vises alle aktive og fullførte forespørsler om sletting av poster som er sendt av selskapet. På denne siden kan du utføre oppgavene som vises i følgende tabell:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Avbryte en aktiv forespørsel	Når du sletter listen over poster fra siden med postlister, får du en bekreftelses-e-post med melding om at bunkeslettingsforespørselen er lastet inn på siden Bunkeslettingskø. Du kan klikke på Avbryt hvis du vil avbryte forespørselen til koblingen Fortsett vises ved siden av forespørselen.
Behandle den aktive forespørselen	Klikk på Fortsett ved siden av forespørselen for å fullføre forespørselen om bunkesletting. Du får en bekreftelses-e-post med melding om at

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	forespørselen om bunksletting er fullført, og at postlisten er slettet.
Vise antall poster	Velg hvor mange forespørsler som skal vises om gangen, fra rullegardinlisten Antall viste poster.
Slette den behandlede forespørselen	Klikk på Slett for å slette forespørselen om bunksletting fra køen med behandlede forespørsler.
Logge den behandlede forespørselen	Klikk på Logg for å lagre forespørselen om bunksletting som en loggfil.

Siden Bunketilordne kø for bok

På siden Bunketilordne kø for bok vises alle aktive og fullførte forespørsler om tilordning av bøker som er sendt av selskapet. På denne siden kan du utføre oppgavene som vises i følgende tabell:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Avbryte	Klikk på Avbryt ved siden av forespørselen. Du kan avbryte en forespørsel helt til statusen endres til Pågå.
Vise detaljer for en forespørsel	Bla nedover til listenavnet for forespørselen. På detaljsiden for forespørselen kan du vise forespørselsegenskapene og parametrene for forespørselen.
Vise flere eller færre forespørsler	Velg hvor mange forespørsler som skal vises om gangen, fra rullegardinlisten Antall viste poster.
Slette den behandlede forespørselen	Klikk på Slett for å slette forespørselen fra køen med behandlede forespørsler.
Log	Klikk på Logg for å lagre forespørselen som en loggfil.

Når forespørselen er fullført, får du et e-postvarsel.

For opplysninger om hvordan du oppretter forespørsler om bunketilordning, se [Tilordne poster til bøker](#) (på side 262).

Om integreringshendelser

En *integreringshendelse* er en mekanisme for å utløse eksterne prosesser basert på bestemte endringer (opprette, oppdatere, slette, knytte til og atskille) for postene i Oracle CRM On Demand.

Integreringshendelser inneholder opplysninger om data som er blitt endret av en bruker. Disse opplysningene lagres i en eller flere integreringshendelseskøer som en XML-fil, noe som gjør at eksterne applikasjoner kan få tilgang til detaljene for hendelser i Oracle CRM On Demand. En ekstern applikasjon må for eksempel kanskje spore firmaendringer i Oracle CRM On Demand og utløse lokale oppdateringer i henhold til dette.

For kunder som har behov for at flere applikasjoner samhandler uavhengig med Oracle CRM On Demand, kan selskapsadministratoren definere flere integreringshendelseskøer. Ved hjelp av funksjonaliteten for integreringshendelser kan den samme hendelsen genereres for flere køer, og de eksterne applikasjonene er garantert køintegritet fordi de eksterne applikasjonene kan konfigureres til å be om bare hendelsene fra en bestemt kø.

Om oppsett av administrasjon av integreringshendelser

Hvis du er en ny kunde, aktiveres funksjonaliteten for integreringshendelser automatisk. Hvis du er en eksisterende kunde, må imidlertid funksjonen for integreringshendelse i Oracle CRM On Demand konfigureres av Kundebehandling og selskapsadministratoren. Kontakt Kundebehandling for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelser og for å angi den maksimale totalstørrelsen på integreringshendelseskøene.

Merknad: Den maksimale størrelsen på integreringskøene vises ikke på siden Selskapsprofil.

Når Kundebehandling har satt opp funksjonaliteten for integreringshendelser, vises koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon. Brukerrollen Administrator har også rettigheten Aktiver tilgang til integreringshendelse aktivert. For flere opplysninger om brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 217).

Om å opprette, lagre og få tilgang til integreringshendelser

Når du skal utløse at integreringshendelser skal opprettes, må du opprette arbeidsflytregler med Opprett integreringshendelse-handlinger. For hver slik handling kan du angi hvilke felt i en post som skal spores. Når verdien endres i et felt som spores, registreres endringen i en integreringshendelse. Du kan også angi hvilke køer integreringshendelsene skal skrives til. For flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287).

Integreringshendelser lagres i en eller flere køer. Den maksimale størrelsen for disse er angitt for selskapet av kundebehandlingsrepresentanten. En standard integreringshendelseskø er oppgitt, og du kan opprette flere køer.

Når en kø er full, blir ingen nye integreringshendelser lagret. Når antallet integreringshendelser i køen nok en gang er under det maksimale, blir nye hendelser lagt til i køen igjen.

På siden Innstillinger for integreringshendelse kan du slette integreringshendelser fra en kø. Du kan også konfigurere Oracle CRM On Demand til å sende en advarsels-e-post til en angitt adresse når køen er full, eller når antallet integreringshendelser i køen overskrider et antall som du angir.

Du kan deaktivere integreringshendelseskøer, inkludert standardkøen, men du kan ikke slette en kø.

Eksterne applikasjoner får tilgang til integreringshendelseskøene ved å bruke Web-tjenesten for integreringshendelser, som har to metoder:

■ **GetEvents.** Henter integreringshendelser fra en kø.

■ **DeleteEvents.** Sletter integreringshendelser fra en kø.

For opplysninger om hvordan du laster ned WSDL-filen (Web Services Description Language) for Web-tjenesten for integreringshendelser, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 567). Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringen av Web-tjenester, se Oracle Web Services On Demand Guide.

Noen ganger kan en integreringshendelse inneholde hendelser som en klientapplikasjon ikke kan behandle. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du håndterer slike hendelser, se Oracle Web Services On Demand Guide.

■ For en trinnvis prosedyre for hvordan du oppretter en integreringshendelseskø, se [Opprette integreringshendelseskøer](#) (på side 590).

■ For en trinnvis prosedyre for hvordan du administrerer integreringshendelseskøene, se [Administrere innstillinger for integreringshendelser](#) (på side 591).

■ For en trinnvis prosedyre for hvordan du oppretter arbeidsflytregler som utløser integreringshendelser, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 299).

Opprette integreringshendelseskøer

Når støtte for integreringshendelse er aktivert, følger det med en standardkø for integreringshendelser i Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid også opprette flere køer og angi hvilke køer individuelle integreringshendelser skal skrives til.

Før du begynner. Administrasjon av integreringshendelse må være satt opp for selskapet, som beskrevet i [Om integreringshendelser](#) (på side 589). Når administrasjon av integreringshendelser er konfigurert, blir det maksimalt tillatte antallet integreringshendelser i køene konfigurert som en del av selskapsprofilen. Hvis du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Aktiver tilgang til integreringshendelse.

Slik oppretter du en integreringshendelseskø

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Køhåndtering for integreringshendelse på siden Administrasjon av integreringshendelse.
- 4 Klikk på Ny kø på siden Håndtering av integreringskø.
- 5 Fyll ut feltene nedenfor på siden Køinnstillinger for integreringshendelse, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Kønavn	Skriv inn navnet på køen. Obligatorisk felt.
Beskrivelse	Skriv inn en beskrivelse av bruksområdet for køen.

Felt	Kommentarer
Deaktivert	Kontroller at det ikke er merket av for dette valget.
Køstørrelse	Skriv inn størrelsen på køen. Denne størrelsen kan ikke overskride størrelsen som vises i feltet Ikke-tilordnet køkapasitet. Obligatorisk felt. Feltet Filgrense for integreringshendelse viser det totale antallet hendelser selskapet kan lagre for alle køer. Hvis størrelsen på de eksisterende køene samsvarer med dette tallet, kan du ikke opprette en ny kø.
E-postadresse for varsel	Skriv inn en e-postadresse hvis det skal sendes en e-postadvarsel når køen er full, eller når køen når en bestemt størrelse.
Send advarsel via e-post når antall transaksjoner i kø når	Angi størrelsen køen kan nå før det sendes en e-postadvarsel til adressen som er angitt i feltet E-postadresse for varsel.

Administrere innstillinger for integreringshendelser

Du kan redigere innstillingene for alle integreringshendelseskøene.

Før du begynner. Administrasjon av integreringshendelse må være satt opp for selskapet, som beskrevet i [Om integreringshendelser](#) (på side 589). Når administrasjon av integreringshendelser er konfigurert, konfigureres det maksimale antallet integreringshendelser som er tillatt i køen, som en del av selskapsprofilen. Når du skal utføre prosedyrene som er beskrevet her, må brukerrollen din ha rettigheten Aktiver tilgang til integreringshendelse.

Slik administrerer du innstillinger for integreringshendelser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Køhåndtering for integreringshendelse på siden Administrasjon av integreringshendelse.
- 4 Klikk på koblingen Rediger på siden Håndtering av integreringskø.
- 5 På siden Køinnstillinger for integreringshendelse kan du utføre følgende oppgaver:

Oppgave	Handling
---------	----------

Oppgave	Handling
Deaktivere en kø.	Velg Deaktivert for å deaktivere alle køer, inkludert standardkøen.
Oppdatere størrelsen på en kø.	<p>Angi en verdi i feltet Køstørrelse. Denne størrelsen kan ikke overskride størrelsen som vises i feltet Ikke-tilordnet køkapasitet.</p> <p>Feltet Filgrense for integreringshendelse viser det totale antallet hendelser selskapet kan lagre for alle køer. Hvis størrelsen på de eksisterende køene tilsvarer dette antallet, kan du ikke øke størrelsen på køen.</p>
Slette transaksjoner fra en kø.	<p>Hvis du vil slette alle transaksjoner i køen, merker du av for Når jeg klikker på Lagre, nullstilles alle transaksjoner. Klikk deretter på Lagre for å slette transaksjonene.</p> <p>Hvis du vil slette eldre transaksjoner, klikker du på kalenderikonet og velger en dato i feltet Når jeg klikker på Lagre, nullstilles transaksjoner som er eldre enn. Klikk på Lagre for å slette transaksjonene.</p>
Konfigurer Oracle CRM On Demand til å sende en advarsels-e-post når køen er full, eller når køen har nådd en bestemt størrelse.	Angi e-postadressen og (valgfritt) størrelsen som køen kan nå før advarsels-e-posten sendes. Klikk på lagre for å lagre e-postkonfigurasjonen.
Angi hvordan verdiene i dato- og klokkeslettfeltene (for eksempel ModifiedDate og CreatedDate) skal registreres i integreringshendelsene.	<p>Velg en verdi i feltet Tidssone:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Velg UTC hvis du vil registrere datoer og klokkeslett i UTC-format (Universal Time Code). ■ Velg Tidssone for bruker hvis du vil registrere datoer og klokkeslett i henhold til tidssonen for brukeren som oppdaterte posten. Dette er standardverdien.
Angi om plukklisteverdier skal registreres på brukerens språk i integreringshendelser, eller som LIC-verdier (språkuavhengig kode).	<p>Velg en verdi i feltet Plukklisteformat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Velg Språkuavhengig verdi hvis du vil registrere plukklisteverdier som LIC-verdier. ■ Velg Brukerspråk hvis du vil registrere plukklisteverdier på brukerens språk. Dette er standardverdien. <p>Merknad: LIC-verdiene i plukklistene er vanligvis de samme som ENU-verdiene.</p>

MERKNAD: Feltene Plukklisteformat og Tidssone er bare angitt for standardkøen. Alle andre køer arven innstillingen som er valgt for selskapets standardkø. Disse feltene vises for alle køer som er konfigurert for et selskap, men er skrivebeskyttet for andre køer enn standardkøen.

Innholdshåndtering

Selskaper ønsker ofte å holde oversikt over produktene som kundene uttrykker interesse for, og som de senere kjøper. For å hjelpe de ansatte i selskapet med å spore produktopplysninger kan du sette opp en produktkatalog. Dette gjør du ved å gruppere produkter i kategorier (om nødvendig) og deretter sette opp produktene under hver kategori. Produkter inkluderer gjentakende produkter eller engangsprodukter, tjenester og opplæringsalternativer.

Avsnittene nedenfor beskriver måter som er nyttige for å spore produkter i Oracle CRM On Demand:

Salgsmuligheter

En selger som arbeider med en salgsmulighet, kan opprette en salgsmulighetspost for å spore detaljene for en kundes interesser, inkludert den potensielle inntekten for avtalen. En kunde kan være interessert i flere produkter og kan også vurdere å kjøpe en tjenestekontrakt. Selgeren kan bla ned til produktdelen i salgsmulighetsposten for å knytte sammen produktpostene for hver artikkel som kunden kanskje vil kjøpe. For servicekontakten, som faktureres månedlig, kan selgeren også registrere opplysninger om gjentakende inntekt. På denne måten inneholder salgsmulighetsposten alle opplysninger om en potensiell avtale, og dermed kan selskapet gjøre følgende:

- Spore produktene som hører til hver salgsmulighet
- Beregne inntektsstrømmer generert over tid basert på disse produktene (gjentakende og ikke-gjentakende produkter)

Aktiva

Både selgere og servicepersonell finner det nyttig å vite hvilke av selskapets produkter og tjenester en kunde allerede har kjøpt. I Oracle CRM On Demand kan du spore kjøpte produkter eller aktiva ved å knytte produktposter til en kundes firma- eller kontaktpersonpost.

Prognoser

En prognose er et periodisk stillbilde av salgsresultat som er satt sammen av enkeltstående salgsmulighets- eller produktposter. En fordel ved å knytte produkter til salgsmulighets-, firma- eller kontaktpersonposter er at et selskap dermed kan bestemme om det skal generere prognoser basert på produkt og gjentakende inntekt.

Hvis selskapet baserer prognosene på produktinntekt i stedet for salgsmulighetsinntekt, kan de ansatte angi hvilke produkter som skal brukes for prognosesummene.

Klikk på et emne for å vise trinnvise instruksjoner for prosedyrene som angår innholdshåndtering:

- [Sette opp produktkategorier](#) (på side 594)
- [Sette opp selskapsprodukter](#) (på side 594)
- [Sette opp prislister for PRM](#) (på side 597)
- [Administrere selskapets vedlegg](#) (på side 600)
- [Sette opp vurderingsskript](#) (på side 601)
- Konfigurere rapportmapper

Sette opp produktkategorier

Hvis selskapets produktliste er lang, er det lurt å organisere produkter i lokale grupper, der hver gruppe har et navn som er meningsfullt i selskapet. Disse gruppene kalles for produktkategorier. Kategorier er til hjelp når du skal søke etter et produkt eller et sett med produkter, fordi du kan sortere listen for raskt å finne det du trenger. Med produktkategorier kan de ansatte også raskt finne det riktige produktet som skal knyttes til salgsmulighetene. Et selskap som selger kontorutstyr, kan for eksempel sette opp disse kategoriene: kopimaskiner, fakser, service og rekvisita.

Du kan ha så mange kategorier og underkategorier som du ønsker.

Før du begynner:

- Rollen din må ha rettigheten Håndter innhold for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet i denne delen.
- Hvis produktkategoriene ikke er definert i selskapet, må du fastslå kategoriene og underkategoriene før du angir opplysningene i Oracle CRM On Demand. Når du angir opplysninger, starter du med de overordnede kategoriene og legger deretter til de underordnede kategoriene.

Slik setter du opp produktkategorier

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Produktkategorier.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Liste over produktkategorier:
 - Hvis du vil legge til en kategori, klikker du på Ny.
 - Hvis du vil oppdatere kategoriopplysninger, klikker du på Rediger for den aktuelle posten.

MERKNAD: Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden (og gjøre det enklere å finne den eksisterende kategorien), klikker du på rullegardinmenyen i tittellinjen og endrer valget. Rullegardinlisten inneholder standardlister som er distribuert med applikasjonen, sammen med lister du eller lederne har opprettet.

 - Hvis du vil legge til en underordnet kategori i en eksisterende kategori, klikker du på koblingen i kolonnen Kategorinavn og klikker deretter på Ny under Underordnede kategorier.
- 5 Angi nødvendige opplysninger på siden Rediger kategori. Grensen for Kategorinavn er 100 tegn.
- 6 Lagre posten.

Sette opp selskapsprodukter

Før du begynner:

- Rollen din må ha rettigheten Håndter innhold for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet i denne delen.

- Hvis du grupperer produkter under kategorier, setter du opp kategoriene før du definerer produktene.

Hvis du vil gjøre det mulig for de ansatte å knytte produkter til salgsmuligheter, må du sette opp en produktoversikt. Når du definerer produktene, markerer du produktene du vil skal være med i listen som de ansatte kan bestille fra (slik at de kan knytte produkter til salgsmulighetene).

Slik legger du til produkter

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.

- 3 Klikk på koblingen Produkter under Produktkatalog.

- 4 Gjør ett av følgende på siden Produktliste:

- Hvis du vil legge til et produkt, klikker du på Ny.
- Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på Rediger for den aktuelle posten.

MERKNAD: Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden (og gjøre det enklere å finne det eksisterende produktet), klikker du på rullegardinmenyen i tittellinjen og endrer valget. Rullegardinlisten inneholder standardlister som er distribuert med applikasjonen, sammen med lister du eller lederne har opprettet.

- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger produkt, og lagre posten.

MERKNAD: Hvis du vil gjøre produktet tilgjengelig for de ansatte (slik at de kan knytte det til salgsmulighetene), må du merke av for Kan bestilles.

TIPS: Du kan ikke slette produkter. I stedet må du gjøre produktet inaktivt ved å fjerne merket for Kan bestilles. Dette fjerner produktet fra listen over produkter som de ansatte kan velge.

Tabellen nedenfor inneholder feltopplysninger for produkter. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt, slik at feltene du ser, kan være annerledes enn feltene i denne tabellen. (For flere opplysninger om produktfelt, se Produktfelt.)

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produkt	
Produktkategori	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klasse	Gruppering av produkter der produktet hører til. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Pristype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Overordnet produkt	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produkttype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition og Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du definerer et bilindustriprodukt, må feltet Produkttype settes til

Felt	Beskrivelse
	Kjøretøy. Hvis du definerer et prøveleveringsprodukt (der Prøve er angitt som type), må feltet Produkttype ha verdien Prøve eller være tomt.
Terapeutisk klasse	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Delnummer	Delnummeret for produktet.
Kan bestilles	Merk av i dette feltet for å gjøre produktet tilgjengelig for de ansatte. Hvis du ikke merker av for Kan bestilles, vises ikke produktet i produktlisten.
Type	<p>Produkttypen, som kan være ett av følgende: Produkt, Service, Opplæring, Marked, Konkurrent, Detaljer, Prøve eller Reklameartikkel. For Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition må du velge følgende verdier for Type:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Detaljer, hvis artikkelen er et detaljprodukt ■ Prøve, hvis artikkelen er en prøvelevering ■ Reklameartikkel, hvis artikkelen er en reklameartikkellevering <p>Når disse typene er valgt, filtreres typen av produkter (produktdetaljer, prøver eller reklameartikler) som er synlige for selgeren i plukklistene Lever prøve, Produktdetaljer og Reklameartikler.</p> <p>MERKNAD: Hvis typen er Prøve, må feltet Produkttype også ha verdien Prøve eller være tomt.</p>
Undertype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Statusen for produktet.
Revisjon	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serienummerert	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partinummerisering	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontrollert	Indikator for at produktet er kontrollert. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tilleggsopplysninger	
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Dette feltet har en begrensning på 255 tegn.

Sette opp prislister for PRM

Varemerkeiere kan opprettholde og publisere prislister for produktene, slik at partnere kan bruke dem når de oppretter forespørsler om spesialpris. Administratorer hos varemerkeiere kan opprette flere prislister og knytte hvert firma eller hver partnerorganisasjon til én av dem. Flere produkter kan knyttes til en prisliste og tildeles en bestemt pris.

I en forespørsel om spesialpris bestemmer kundens prisliste produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) for produktene, og eierpartnerens prisliste bestemmer videreselgers innkjøpskostnad. Ved å opprettholde disse prisene i prislister kan administrasjonen strømlinjeformes, og det er også til hjelp ved forespørsler om spesialpris.

MERKNAD: Tilgang til prislister er begrenset til administratorer hos varemerkeiere som har den spesielle rettigheten Håndter tilgang til PRM.

Slik oppretter du en prisliste

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på Prislister under Produktkatalog.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Prisliste:
 - Hvis du vil legge til en prisliste, klikker du på Ny.
 - Hvis du vil oppdatere prislisteopplysninger, klikker du på Rediger for den aktuelle posten.

MERKNAD: Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden, klikker du på menyen på tittellinjen og endrer valget. Listen inneholder standardlistene som ble distribuert med Oracle CRM On Demand, sammen med listene du eller lederne dine har opprettet.

- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger prisliste.

Tabellen nedenfor beskriver feltopplysninger for prislister. En selskapsadministrator kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om prisliste	
Prislistenavn	Navnet på prislisten.
Gyldig fra	Datoen som innleder perioden der den angitte prislisten er gyldig.
Gyldig til	Datoen som avslutter perioden der den angitte prislisten er gyldig. Hvis dette feltet er tomt, er den ingen slutt for når prislisten er gyldig.
Type	Prislistetypen. De gyldige verdiene er: DIST COST og MSRP. DIST COST inneholder distributørens kostnader, som er de opprinnelige lagerkostnadene som partneren eller videreselgeren må betale for å kjøpe produkter fra varemerkeieren.

Felt	Beskrivelse
	MSRP inneholder produsentens foreslåtte utsalgspriser, som er prisene som varemerkeeeieren anbefaler for produkter som selges til kunder. Nye prislister kan legges til via tilpasning. Verdiene som er oppgitt som standard, må imidlertid ikke endres. Hvis de endres, blir ikke de tilsvarende feltene i forespørsler om spesialpris fylt ut ved å bruke prislister.
Status	Den gjeldende statusen for prislister (Pågå eller Publisert). Standardverdien for alle nye prislister er Pågå. Når en prisliste kan bli gjort tilgjengelig for brukere, endrer du statusen til publisert.
Valuta	Valutatypen som brukes for prislister. Alle priser i en prisliste er i den samme valutaen, som defineres når prislister opprettes. Når du lagrer den nye prislisterposten, blir dette feltet skrivebeskyttet, og ytterligere oppdateringer av posten er ikke tillatt.
Tilleggsopplysninger	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet prislister, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislister ble opprettet.
Endret	Navnet på personen som sist endret prislister, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislister ble nylig endret.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om prislister. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Publisere prislister

Når en prisliste er oppdatert av administratoren, kan den publiseres til brukere og brukes til å opprette forespørsler om spesialpris.

Slik publiserer du en prisliste

- 1 Velg en prisliste du vil publisere, under Prislister i administrasjonsområdet Innholdshåndtering.
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se Søke etter poster.
- 2 Klikk på Rediger på siden Prislisterdetaljer.
- 3 Velg Publisert på menyen Status på siden Rediger prisliste.
- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer statusen til Publisert, skjer følgende:

- Prislister blir tilgjengelig for å velges i plukkeappleten for prislister og kan knyttes til et firma eller en partnerorganisasjon.

- Hvis prislisen er knyttet til en kunde eller partner ved en forespørsel om spesialpris, brukes prislisen til å fylle ut produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) og partnerens innkjøpspris når et produkt for spesialprising opprettes.
- Ved forespørselen om spesialpris brukes sluttkundens prisliste til det første og eierpartnerens prisliste til det andre. Følgende betingelser må også være oppfylt:
 - Prislisen som er knyttet til sluttkunden, er av typen MSRP, og prislisen som er knyttet til eierpartneren, er av typen DIST COST.
 - Status for prislisen er Publisert.
 - Produktet som legges til ved forespørselen om spesialpris, finnes i denne prislisen.
 - Startdatoen for forespørselen om spesialpris er mellom datoene for Gyldig fra/til i prislisen (og for linjeartikkelen i prislisen).

Legge til linjeartikler i prisliste

Når du har opprettet en prisliste, legger du til produkter i den. Hver prisliste kan bestå av flere produkter, men ett enkelt produkt kan bare være oppført én gang.

Slik legger du til et produkt i en prisliste

- 1 Klikk på et prislisestavn på listesiden Prisliste.
- 2 Klikk på legg til under Linjeartikkel i prisliste på detaljsiden Prisliste.
- 3 Fyll ut opplysningene på siden Rediger linjeartikkel i prisliste.

Merknad: Du kan også få tilgang til siden Rediger linjeartikkel i prisliste fra en side for produktredigering.

Tabellen nedenfor beskriver feltopplysningene for linjeartikler i prisliste. En selskapsadministrator kan legge til, gi nytt navn til eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om prisliste	
Prisliste	Navnet på prislisen.
Produkt	Velg produktet for linjeartikkelen i prisliste.
Gyldig fra	Datoen som starter perioden der den angitte prislisen er gyldig. Denne dato må være innen datoene for Gyldig fra og Gyldig til for prislisen.
Gyldig til	Datoen som avslutter perioden der den angitte prislisen er gyldig. Hvis dette feltet er tomt, er den ingen slutt for når prislisen er gyldig.
Pristype	Angir pristypen (for eksempel Standard, Gjentakende og så videre). Dette feltet er tilgjengelig for fremtidig bruk. Gjeldende standardverdi er Standard.
Listepris	Prisen for linjeartikkelen under den angitte gyldige perioden.

Felt	Beskrivelse
Tilleggsopplysninger	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet prislisen, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislisen ble opprettet.
Endret	Navnet på personen som sist endret prislisen, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislisen ble nylig endret.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om prislisen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

Administrere selskapets vedlegg

I området Innholdshåndtering på hjemmesiden for administrasjon har du tilgang til siden Håndter vedlegg, der du kan vise vedlegg.

MERKNAD: Siden Håndter vedlegg inneholder bare vedlegg som er koblet til overordnede poster via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Siden Håndter vedlegg inneholder ikke vedlegg som er koblet til overordnede poster via egendefinerte vedleggsposttyper, eller vedlegg som er lagt til i poster via vedleggsfelt. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedleggskonfigurasjoner](#) (på side 140).

Du kan finne ut følgende ved å se gjennom vedleggene:

- Hvilke filvedlegg som tar opp mye lagringsplass
- Hvilke filer som har blitt lagt ved flere ganger

Hvis en fil er vedlagt mer enn én gang, kan du vurdere å plassere vedlegget på en felles, delt plassering og instruere brukerne om å erstatte vedlegg med banen til disse filene.

- Hvilke brukere som må bli påminnet om lagringsproblemene for store vedlegg

Før du begynner. Når du skal utføre prosedyrene for å håndtere vedlegg, må rollen din ha rettigheten Håndter vedlegg.

Slik viser du vedlegg

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Håndter vedlegg under Håndter vedlegg.
- 4 Gjør ett av følgende:
 - Hvis du vil vise vedlegget, velger du Vis på postnivåmenyen for vedlegget. Dette åpner filen eller tar deg til URL-adressen.

- Hvis du vil slette vedlegget, velger du Slett på postnivåmenyen for vedlegget. Den slettede filen eller URL-adressen flyttes til siden Slettede elementer og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager.
- Hvis du vil erstatte filen eller URL-adressen, klikker du på Erstatt. Angi nødvendige opplysninger på siden Rediger, og lagre deretter posten.

For fullstendige instruksjoner, se Legge ved filer og URL-adresser for poster.

- Hvis du vil begrense vedleggspostene som vises i listen, klikker du på rullegardinmenyen og endrer valget.

Rullegardinlisten inneholder standardlister som distribueres med applikasjonen.

Sette opp vurderingsskript

Du kan sette opp vurderingsskript for å hjelpe brukerne med å følge konsekvente prosesser når de samler inn data og tar beslutninger. Vurderingsskriptene kan brukes til å kvalifisere kundeemner, vurdere salgsmuligheter, rettlede kundeservicesamhandlinger, undersøke kundetilfredshet og så videre. Vurderingsresponsene gis poeng, vektlegges og sammenlignes med en angitt grenseverdi for å fastslå et passende utfall eller en aktuell handling.

Med Oracle CRM On Demand kan du sette opp vurderingsskript som gjør at selskapet kan gjøre følgende:

- Registrere aktivitetsopplysninger for et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale.
- Kjøre undersøkelser av kundetilfredshet.
- Samle inn svar på forretningsplaner.
- Automatisere kvalifiseringen av kundeemner.
- Samle inn svar på mål.
- Vurdere salgsmuligheter (ved å håndheve en salgsmetodikk i selskapet).
- Kjøre undersøkelser av kundetilfredshet for kontaktperson- og serviceforespørselsposter.
- Bruke samtalemanuskript for serviceforespørselsposter.

Hvis du vil finne ut mer om vurderingsskript eller se trinnvise instruksjoner for hvordan du oppretter vurderingsskript, kan du se følgende:

- [Om vurderingsskript](#) (på side 601)
- [Opprette vurderingsskript](#) (på side 605)

Om vurderingsskript

Et *vurderingsskript* er en serie med spørsmål som hjelper brukere med å samle inn kundedata. Vurderingsskript kan brukes til å kvalifisere kundeemner, vurdere salgsmuligheter, rettlede kundeservicesamhandlinger, undersøke kundetilfredshet, registrere aktivitetsopplysninger og så videre.

Du kan gi resultat til kundesvar, vektlegge spørsmål forskjellig og angi terskelverdier for å ta beslutninger. I tillegg kan du tilordne felt som er brukt under vurderingen, til den overordnede posten og senere kjøre rapporter og analyser basert på disse feltene.

Hvordan brukes vurderingsskript?

Prosessen med å bruke et vurderingsskript vises nedenfor:

- 1 Brukeren starter et vurderingsskript fra en postdetaljside. De aktuelle vurderingsskriptene (bestemmes av de angitte feltverdiene for posten) er oppført på postdetaljsiden. Brukeren kan også søke etter andre vurderingsskript om nødvendig.
- 2 Når brukeren arbeider seg gjennom vurderingsspørsmålene, samler han/hun inn kritiske kundeopplysninger, for eksempel detaljer om kvaliteten på et salgskundeemne, og velger riktig svar på hvert spørsmål fra en rullegardinliste med valg.
- 3 Et resultat beregnes automatisk basert på svarene, og posten oppdateres. Et kundeemne kan for eksempel klassifiseres som kvalifisert eller avvist.
- 4 Svarene på spørsmålene tilordnes som feltverdier i posten, slik at svarene er enkelt tilgjengelige for rapportering.
- 5 De fullførte vurderingene lagres og kan åpnes i delen for relaterte poster i den overordnede posten.

Hvilken type vurderingsskript bør du opprette?

Du kan sette opp flere forskjellige typer vurderingsskript. Hver skripttype passer for en bestemt oppgave. Bruk skripttypene på følgende måte:

- **Firmaundersøkelse:** Bruk denne typen til å kjøre undersøkelser hos enkeltstående kunder.
- **Aktivitetsvurdering:** Bruk denne typen til å registrere nyttige opplysninger om kontaktperson- og firmabesøk.
- **Vurdering av forretningsplan:** Bruk denne typen når selgeren skal samle inn data for å vurdere effektiviteten til forretningsplanene.
- **Kontaktpersonskript:** Bruk denne typen til å kjøre undersøkelser av kundetilfredshet med enkeltstående kontaktpersoner.
- **Kvalifisering av kundeemne:** Bruk denne typen til å hjelpe selgere med å identifisere de kvalifiserte kundeemnene. Ved bruk av et skript for denne oppgaven reduseres behovet for opplæring, og det fremmer konsekvent kvalifisering av kundeemner.
- **Vurdering av mål:** Bruk denne typen til å hjelpe selgeren med å samle inn data for å vurdere effektiviteten til målene.
- **Salgsmulighetsvurdering:** Bruk denne typen til å bygge inn salgsmetodikker og hjelpe selgere med å vurdere salgsmulighetene, slik at de kan justere salgsstrategiene mens de arbeider med avtaler.
- **Serviceforespørsel - skript:** Bruk denne typen til å hjelpe servicerepresentanter med å vurdere serviceforespørsler, for eksempel når de skal bestemme prioriteten eller eskaleringsbanen for forespørselen. Ved bruk av et skript for denne oppgaven reduseres behovet for opplæring, og det fremmer konsekvent kundeservice.
- **Serviceforespørsel - undersøkelse:** Bruk denne typen til å håndtere undersøkelser av kundetilfredshet (som er knyttet til en bestemt servicehendelse).

Hver vurderingstype er knyttet til en tilsvarende posttype: avtale, salgsbesøk, oppgave, firma, forretningsplan, kontaktperson, kundeemne, mål, salgsmulighet eller serviceforespørsel. Om nødvendig kan

du opprette flere vurderinger av hver type og fremlegge det aktuelle skriptet for brukeren. Skriptet er basert på de angitte postkriteriene.

Prosessen for å opprette vurderingsskript

Du må utføre flere oppgaver for å sette opp et vurderingsskript.

1 Tilpass filtrene for vurderingsskript.

Med filtrene kan du definere kriteriene som brukes til å finne den passende vurderingen for en oppgave, basert på de angitte postfeltverdiene.

Et vurderingsskript for kvalifisering av kundeemne kan for eksempel settes opp med disse filtrene:

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

Når en bruker deretter starter et vurderingsskript fra en kundeemnepost med de tilsvarende verdiene, vises det riktige skriptet for kvalifisering av kundeemne.

Alle vurderingsskripttyper bruker de fire samme filterfeltene, der hvert har en definert plukklister med verdier. Hvis du vil tilpasse filtrene, må du gjøre følgende:

- a Skriv inn visningsnavnene for filterfeltene og angi plukklisterverdiene for hver posttype du vil opprette et vurderingsskript for.

For flere opplysninger, se [Opprette vurderingsskript](#) (på side 605).

- b Legg til filterfeltene i sideoppsettene for hver posttype du vil opprette et vurderingsskript for.

2 Opprett vurderingsskriptet:

- a Angi skriptdetaljene.
- b Legg til kriterier (spørsmål) i skriptet.
- c Legg til en liste over potensielle svar for hvert spørsmål.

For flere opplysninger om disse trinnene, se [Opprette vurderingsskript](#) (på side 605).

3 Gi brukere tilgang til skriptet:

- a Konfigurer brukerrollen og tilgangsprofilene for hver brukerrolle som må bruke vurderingsskript:
 - **Opprette vurderinger.** For at en bruker skal kunne opprette vurderingsskript, må du gi brukerens rolle tilgang til posttypen Vurdering, noe som betyr at innstillingen på tilgangsnivå for standard og eiers tilgangsprofiler for brukerens rolle minst må angis til Lese/redigere for posttypen Vurdering. Det må også være merket av for Har tilgang og Kan opprette for innstillingene for tilgang til posttypen for rollen for posttypen Vurdering.
 - **Vise vurderinger.** For at en bruker skal kunne vise detaljene for en vurdering, må du gi brukerens rolle lesetilgang til posttypen Vurdering, noe som betyr at innstillingen på tilgangsnivå for standard og eiers tilgangsprofiler for brukerens rolle minst må angis til Skrivebeskyttet for

posttypen vurdering. Det må også være merket av for Har tilgang og Kan lese alle poster for innstillingene for tilgang til posttypen for rollen for posttypen Vurdering.

For flere opplysninger om hvordan du setter opp brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 217). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du setter opp tilgangsprofiler, se [Prosessten med å sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 208).

- b** For hver posttype som du har opprettet vurderingsskript for, legger du til den aktuelle vurderingsskriptdelen i opplysningene som vises på postdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger og hvordan du tilpasser sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

Eksempel på et vurderingsskript

Et vanlig skript som en selskapsadministrator kan ønske å sette opp, er Kvalifisering av kundeemne, som brukes til å finne ut om et kundeemne skal kvalifiseres eller avvises.

Tabellen nedenfor viser eksempelverdiene som kan brukes for et slikt skript.

Skriptfelt	Eksempelverdi
Type	Kvalifisering av kundeemne
Terskelresultat	50
Utfallsverdi hvis terskelen nås	Kvalifisert
Utfallsverdi hvis terskelen ikke nås	Diskvalifisert
Felt som utfallsverdien skal tilordnes til	Beskrivelse

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.

Enkelte eksempler på kriterier for skriptet Kvalifisering av kundeemne vises i tabellen nedenfor.

Kriterier	Vekt
Hva er budsjettets nåværende tilstand?	50
Hva driver tidslinjen for dette prosjektet?	25
Når er det planlagt å ta en beslutning?	25

Eksempler på svar og resultater for spørsmålet "Hva er budsjettets nåværende tilstand?" vises i tabellen nedenfor.

Svar	Resultat
Budsjett godkjent	100
Budsjett avvist	0

Resultatet for hvert kriterium beregnes ved å gange vekten for kriteriet med resultatet for svaret, der vekten er en prosentverdi. Hvis en bruker i dette eksemplet velger svaret Budsjett godkjent, beregnes resultatet for spørsmålet slik:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Det totale resultatet for skriptet er summen av resultatene for alle kriterier. Hvis det endelige utfallet av skriptet overholder eller overskrider terskelen som er definert i skriptet, angis verdien i feltet Beskrivelse på siden Kundeemnedetaljer til Kvalifisert. Hvis resultatet er lavere enn terskelen, settes verdien i feltet til Diskvalifisert.

Når vurderingsresultater beregnes, gjelder følgende regler:

- Resultater for enkeltstående spørsmål rundes av til én desimal.
- Det totale vurderingsresultatet rundes av til nærmeste heltall.
- Avrundingsreglene er basert på standard matematiske regler, slik at en desimalverdi lavere enn 0,5 rundes ned, mens en desimalverdi på 0,5 eller høyere rundes opp.

Opprette vurderingsskript

Når du skal tilpasse filtre for vurderingsskript og opprette et vurderingsskript, følger du trinnene i dette emnet.

Før du begynner:

- Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer vurderinger.
- Om nødvendig kan du tilpasse plukklisteverdiene og feltene du vil bruke som en del av vurderingskriteriene. Du kan for eksempel legge til tilpassede felt for å vise opplysninger som er samlet inn under et kundeintervju. Når du setter opp skriptet, kan du tilordne svarene til disse tilpassede feltene.

Pass på at du legger til nye felt i sideoppsettet for posten. For instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 93).

MERKNAD: Du kan ikke oversette komponentene i vurderingsskript direkte i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil bruke et vurderingsskript på flere språk, må du opprette en versjon av skriptet på hvert språk.

Du kan bruke filtre for vurderingsskript til å finne ut hvilket skript som passer å fremlegge for en bruker for en oppgave, basert på angitte postkriterier. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilpasser filtre for vurderingsskript.

Slik tilpasser du filtre for vurderingsskript (valgfritt)

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Vurdering under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for vurdering.
- 5 Klikk på Rediger, og rediger kolonnen Vist navn for hvert av filterne 1, 2, 3 og 4.

- 6 Klikk på Rediger plukklister for hvert felt, og sett opp verdiene for plukklister.

TIPS: Hold standardverdien <Ingen verdier> øverst i plukklistervalgene, med mindre du ønsker å tvinge de ansatte til å velge noe fra plukklister.

- 7 Lagre posten.

- 8 Hvis du vil endre disse feltnavnene på postsidene som de ansatte bruker, går du til delen Feltoppsett for hver av posttypene du kjører vurderingsskript med.

MERKNAD: De samme plukklisterverdiene som du setter opp for vurderingsfelt, vises i disse andre postene. Du kan imidlertid tilpasse visningsnavnet for disse feltene for hver posttype.

Slik oppretter du et vurderingsskript

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Vurderingsskript.
- 4 Klikk på Ny vurdering på siden Vurderingsliste.
- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger vurdering.

Tabellen nedenfor beskriver feltopplysninger for vurderinger. En administrator kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Navn	Begrenset til 50 tegn. Bruk et beskrivende navn som inkluderer formålet med skriptet. Hvis de ansatte i selskapet bruker flere språk, inkluderer du språket i skriptnavnet.
Type	Bestemmer posttypen som skriptet er knyttet til. De tilgjengelige valgene er: Firmaundersøkelse, Aktivitetsvurdering, Vurdering av forretningsplan, Kontaktpersonskript, Kvalifisering av kundeemne, Salgsmulighetsvurdering, Serviceforespørsel - skript og Serviceforespørsel - undersøkelse.
Aktiv	Bare skript som er aktive og tilgjengelige for brukere.
Filter 1, 2, 3, 4	Viser navnet du har angitt for vurderingskategorien.
Terskelresultat (1-100)	Brukes til å beregne utfallet av skriptene. Hvis resultatet for skriptet er høyere enn terskelen, er utfallet oppfylt.
Felt som resultatet skal tilordnes til	Fastslår i hvilket felt resultatet i den overordnede posten skal vises.
Utfallsverdi hvis terskelen nås	(Valgfritt) Fastslår verdien som skal vises hvis utfallet er oppfylt. Hvis for eksempel et kundeemne oppfyller kriteriene for

Felt	Beskrivelse
	kvalifisering, kan <i>Kvalifisert</i> vises i dette feltet.
Utfallsverdi hvis terskelen ikke nås	(Valgfritt) Fastslår verdien som skal vises hvis terskelen ikke er oppfylt. Hvis for eksempel et kundeemne ikke oppfyller kriteriene for kvalifisering, kan <i>Avvist</i> vises i dette feltet.
Felt som utfallsverdien skal tilordnes til	(Valgfritt) Fastslår i hvilket felt utfallet i den overordnede posten skal vises når skriptet er fullført.
Fjern kommentarboks	Merk av i denne boksen hvis du vil fjerne muligheten for å legge til kommentarer når en vurdering gjennomføres. Hvis det ikke er merket av i denne boksen, vises en kommentarboks, og du kan legge inn en kommentar mens du arbeider med en vurdering.
Svarkontroll	Bestemmer hvilken kontroll som skal brukes når det legges til svar i vurderingskriterier. Valgene er Rullegardin og Valgknapp.

MERKNAD: Et vurderingsskript må være aktivt og ha minst ett kriterium definert før det vises på siden Postdetaljer.

- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Klikk på Ny eller Rediger under Kriterier på siden Vurderingsdetaljer.
- 8 Fyll ut opplysningene på siden Kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver feltene du fyller ut for kriteriene.

Felt	Beskrivelse
Rekkefølge	Bestemmer rekkefølgen for spørsmålene som vises til en bruker, når brukeren gjennomfører vurderingen.
Kriterienavn	Et kort, beskrivende navn som oppsummerer spørsmålet. Feltet har en grense på 20 tegn.
Spørsmål	Et spørsmål som brukeren svarer på. Feltet har en grense på 50 tegn.
Vekt	En prosentverdi mellom 0 og 100 som indikerer viktigheten av spørsmålet. Summen av vektene for alle spørsmål må være lik 100.
Tilordne svar til felt	Angi et felt i den overordnede posten for å tilordne svaret til spørsmålet i feltet Spørsmål. Ved tilordning av svar til den overordnede posten blir verdiene tilgjengelige for integrering, rapportering og lister.

- 9 Klikk på hvert kriterienavn på siden Vurderingsdetaljer, og klikk deretter på Ny eller Rediger under Svar.
- 10 Fyll ut opplysningene på hver svarside:

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Rekkefølge	Bestemmer rekkefølgen for svarene som vises til en bruker, når brukeren gjennomfører vurderingen.
Svar	Skriv inn et gyldig svar som brukeren kan velge for spørsmålet. Grensen er på 30 tegn.
Resultat	Antallet poeng som er knyttet til svaret. Resultatet for det valgte svaret ganges med vekten for det tilknyttede spørsmålet for å finne det totale resultatet for spørsmålene og svarene.

11 Lagre endringene.

MERKNAD: Hver brukerrolle som må bruke vurderingsskript, må konfigureres til å gi tilgang til vurderingsskript. For opplysninger om innstillingene som kreves for brukerrollen, se [Om vurderingsskript](#) (på side 601).

TIPS: Pass på at hver rolle har et sideoppsett som inkluderer de nye feltene du har lagt til for vurderingen.

Håndtering av naturvitenskap

Ved hjelp av den globale koblingen Administrasjon og delen Håndtering av naturvitenskap på hjemmesiden for administrasjon kan du utføre følgende oppgaver:

- Håndter og slett maler for smartbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere smartbesøk](#) (se "[Administrere smartbesøk](#)" på side 608).
- Definer relaterte preferanser for naturvitenskap. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens](#) (på side 611).
- Angi hvilke kontaktpersoner som skal motta prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Autorisere kontaktpersoner til å motta prøver](#) (se "[Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver](#)" på side 613).

Administrere smartbesøk

Du kan administrere smartbesøk hvis din brukerrolle har det nødvendige tilgangsnivået for posttypen Smartbesøk (enten Standard eller Eiertilgang). Du kan vise, redigere og oppdatere detaljer og linjeartikler som er knyttet til et smartbesøk, fra siden Håndter maler for smartbesøk. Etter redigeringen kan den reviderte smartbesøksmalen brukes etter behov, og lagres som enten en felles eller privat mal.

MERKNAD: Du kan ikke duplisere smartbesøksmaler. Alle smartbesøksmaler må være unike.

Slik administrerer du smartbesøk

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av smartbesøk.

3 På siden Håndter maler for smartbesøk gjør du følgende:

- Hvis du vil gå gjennom smartbesøket, klikker du på koblingen i kolonnen Emne.
- Hvis du vil slette smartbesøket, klikker du på Slett i den aktuelle raden.
- Hvis du vil redigere detaljene for et smartbesøk, klikker du på Rediger i den aktuelle raden.
Hvis du vil ha opplysninger om felt på siden Rediger besøk, se Spore salgsbesøk til kunder.
- Hvis du vil redigere en linjeartikkel for smartbesøk, klikker du på koblingen i kolonnen Emne, går til ønsket område på detaljsiden for smartbesøk og klikker på Rediger ved siden av den aktuelle linjeartikkelen.
- Hvis du vil slette en linjeartikkel for smartbesøk, klikker du på koblingen i kolonnen Emne, går til ønsket område på detaljsiden for smartbesøk og klikker på Slett ved siden av den aktuelle linjeartikkelen.
- Hvis du vil legge til en ny linjeartikkel i smartbesøket, klikker du på koblingen i kolonnen Emne.
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i et smartbesøk, se oppgavene nedenfor.
- Reviderte smartbesøksmaler kan brukes på vanlig måte og lagres som enten felles eller private maler. Dette er beskrevet i følgende oppgaver i Spore salgsbesøk til kunder:
 - Slik sporer du et salgsbesøk til en kunde
 - Slik lagrer du besøksopplysninger som en mal

4 Klikk på knappen Meny på siden Håndter maler for smartbesøk.

Tabellen nedenfor beskriver oppgavene du kan utføre via knappen Meny på siden Håndter maler for smartbesøk.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Bunketilordne bok	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Bunketilordne bok. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Tilordne poster til bøker (på side 262).
Begrense liste	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Begrens liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Opprette og begrense lister.
Lagre liste	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Lagre liste.
Vise listefilter	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Siden Vis liste.
Håndtere lister	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i Siden Håndter lister.
Opprette nye lister	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Opprett ny liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Opprette og

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	begrense lister.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler produktdetaljøpplysninger til en smartbesøkspost.

Slik kobler du produktdetaljøpplysninger til en smartbesøkspost

- 1 Rull ned til området Detaljer om produkter på detaljsiden for smartbesøk, og klikk på Ny.

MERKNAD: Hvis området Detaljer om produkter ikke er synlig på detaljsiden for smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Detaljer om produkter i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for produktdetaljer.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger detaljer om produkter, se følgende oppgave i Spore salgsbesøk til kunder: Slik kobler du produktdetaljøpplysninger til en besøkspost.

- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for produktdetaljer i smartbesøksposten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler opplysninger om leverte prøver til en smartbesøkspost.

Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en smartbesøkspost

- 1 Rull ned til området Leverte prøver på detaljsiden for smartbesøk, og klikk på Ny.

MERKNAD: Hvis området Leverte prøver ikke er synlig på detaljsiden for smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Leverte prøver i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for leverte prøver.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger leverte prøver, se følgende oppgave i Spore salgsbesøk til kunder: Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en besøkspost.

- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for leverte prøver i smartbesøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om leverte prøver, se Levere prøver under et salgsbesøk.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en smartbesøkspost.

Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en smartbesøkspost

- 1 Rull ned til området Reklameartikler på detaljsiden for smartbesøk, og klikk på Ny.

MERKNAD: Hvis området Reklameartikler ikke er synlig på detaljsiden for smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Reklameartikler i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger levert reklameartikkel.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger levert reklameartikkel, se følgende oppgave i Spore salgsbesøk til kunder: Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost.

- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for reklameartikler i smartbesøksposten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler bokopplysninger til en smartbesøkspost.

Slik kobler du bokopplysninger til en smartbesøkspost

- 1 Rull ned til området Bøker på detaljsiden for smartbesøk, og klikk på Ny.

MERKNAD: Hvis området Bøker ikke er synlig på detaljsiden for smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Bøker i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Bøker.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger bøker, se [Bokfelt](#) (på side 265).

- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere boklinjeartikler i smartbesøksposten.

Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens

Administratorer kan angi maksimalt antall ganger en kontaktperson som ikke har en gyldig delstatslisens, kan motta prøver Denne innstillingen angis på det globale nivået og brukes i hele organisasjonen. Konfigurasjon av denne innstillingen sikrer følgende:

- At selgeren i feltet ikke kan overskride det angitte maksimale antallet ganger kontaktpersoner som ikke har en gyldig delstatslisens, kan motta prøver.
- At en kontaktperson kan motta prøver mens han/hun venter på en gyldig delstatslisens, når kontaktpersonen flytter til en annen delstat. Kontaktpersoner må vanligvis vente noen dager før en gyldig delstatslisens mottas når de flytter til en annen delstat.

Før du begynner. Hvis du skal angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens, må brukerrollen din ha rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

Slik angir du maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen for andre relaterte naturvitenskaper under Håndtering av naturvitenskap.
- 3** Klikk på koblingen for preferanser for relaterte naturvitenskaper på siden med preferanser for relaterte naturvitenskaper.
- 4** Angi en verdi i feltet for antall ganger en kontaktperson kan motta prøver.

Standardverdien i dette feltet er -1, som angir at maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens, ikke er angitt, og at det ikke vil ha innvirkning på gjeldende virkemåte. Hvis verdien i dette feltet settes til et hvilket som helst negativt tall, har det samme virkning.

Hvis verdien i dette feltet settes til et tall over null, betyr det at du angir maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens, og innvirkningen på virkemåten er som følger:

- Selgere kan teste kontaktpersoner som venter på en gyldig delstatslisens, x antall ganger, der x er verdien i dette feltet, så sant statusen for lisensen er inaktiv eller ikke null, og at lisensen ikke har utløpt.

MERKNAD: Hvis du vil distribuere prøver til en kontaktperson, må denne kontaktpersontypen (for eksempel lege, apoteker, sykepleier) være autorisert til å motta og signere for slike prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Autorisere kontaktpersoner til å motta prøver](#) (se "[Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver](#)" på side 613).

- Hvis en kontaktperson flytter til en annen delstat, kan kontaktpersonen motta prøver x antall ganger mens han/hun venter på en gyldig delstatslisens, der x er verdien i dette feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Felt for delstatslisens for kontaktperson.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvehåndtering:

- [Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver](#) (på side 613)
- Prøvetransaksjoner
- Håndtere prøvetransaksjoner
- Prøvetransaksjonsfelt

Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver

Selgere kan ikke distribuere prøver til hvilken som helst kontaktperson. De kan bare distribuere prøver til kontaktpersoner som er autoriserte til å motta og signere for prøver. Administratorer styrer denne muligheten ved å angi hvilke kontaktpersontyper som kan motta prøver. Hvis en selger prøver å distribuere prøver til en kontaktperson som ikke er autorisert til å motta og signere for prøver, vises en feilmelding som ligner på denne: Kontaktperson kan ikke motta prøver.

Før du begynner. Hvis du vil autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver, må du først opprette et egendefinert felt med navnet Kan motta prøver, av typen plukkliste, og med verdiene Ja og Nei.

Slik autoriserer du kontaktpersoner for mottak av prøver

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Kontaktperson under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Overlappende plukkliste for kontaktperson under Overlappende plukklistar.
- 5 Klikk på Rediger ved siden av den overlappende plukklistedefinisjonen nedenfor på siden Overlappende plukklistar for kontaktpersoner.

Overordnet plukkliste	Relatert plukkliste
Kontaktpersontype	Kan motta prøver

- 6 Gå til trinn 2 i veiviseren for overlappende plukklistar, og sett Viste verdier for relatert plukkliste til Nei for hver kontaktperson (eller tilgjengelig verdi for overordnet plukkliste) som du ikke vil autorisere for mottak og signering for prøver.

MERKNAD: Viste verdier for relatert plukkliste for hver kontaktperson (tilgjengelig verdi for overordnet plukkliste) settes som standard til Ja, noe som betyr at alle kontaktpersoner som standard kan motta prøver.

I tabellen nedenfor er for eksempel følgende kontaktpersoner autorisert for mottak og signering for prøver: Overordnet på sykehus, Laboratorietekniker, Praktiserende sykepleier, Apoteker og Lege.

Tilgjengelig verdi for overordnet plukkliste	Vist verdi for relatert plukkliste
Prospekt	Nei
Kunde	Nei
Partner	Nei
Overordnet på sykehus	Ja
Laboratorietekniker	Ja

Tilgjengelig verdi for overordnet plukklister	Vist verdi for relatert plukklister
Praktiserende sykepleier	Ja
Apoteker	Ja
Lege	Ja
Legeetterforsker	Nei
Forskningssykepleier	Nei
Forskningsapoteker	Nei
Forskningslaborant	Nei

Hvis du vil ha flere opplysninger om overlappende plukklister, se [Definere overlappende plukklister](#) (på side 99).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvehåndtering:

- [Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens](#) (på side 611)
- [Prøvetransaksjoner](#)
- [Håndtere prøvetransaksjoner](#)
- [Prøvetransaksjonsfelt](#)

Expression Builder

Klikk på et emne for å vise opplysninger om Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) og hvordan du bruker det:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Om uttrykk](#) (på side 618)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på side 621)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på side 624)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)
- [Eksempler i Expression Builder](#) (på side 677)

Om Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) er et verktøy for å implementere forretningsregler ved hjelp av uttrykk. Et uttrykk er en gyldig kombinasjon av en eller flere operasjoner, funksjoner, felt og litteraler som kan evalueres av Oracle CRM On Demand.

Expression Builder brukes i følgende områder i Oracle CRM On Demand:

- Avansert felthåndtering, i følgende sammenhenger:
 - Konfigurere egenskaper for feltvalidering i et felt
 - Angi standard feltverdier

Når du definerer valideringer på feltnivå og standard feltverdier, kan en selskapsadministrator opprette fleksible uttrykk for å dekke et mangfold av forretningsregler. For flere opplysninger om feltvalidering og standardverdier, se [Om felthåndtering](#) (på side 67).

- Arbeidsflytregler, i følgende sammenhenger:
 - Konfigurere betingelser for arbeidsflytregler
 - Konfigurere handlinger for å sende e-post
 - Konfigurere handlinger for å oppdatere verdier

På arbeidsflytsidene kan en selskapsadministrator konfigurere arbeidsflytregler som evalueres når en post oppdateres, opprettes eller slettes. Uttrykk brukes til å definere både betingelsene for reglene og handlingene som utføres via reglene. For flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler](#) (på side 287).

MERKNAD: Expression Builder kan kontrollere syntaksen i et uttrykk, men det kan ikke kontrollere om et uttrykk er matematisk, logisk eller semantisk nøyaktig.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Om uttrykk](#) (på side 618)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på side 621)
- [Operasjoner i Expression Builder](#) (på side 624)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)
- [Eksempler i Expression Builder](#) (på side 677)

Bruke Expression Builder

I Oracle CRM On Demand kan du bruke Expression Builder der du ser ikonet *fx* ved siden av en tekstboks. Hvis du klikker på ikonet, åpnes Expression Builder i et eget vindu.

Slik bygger du et uttrykk

- 1 Klikk på ikonet *fx* for å åpne Expression Builder.
- 2 Velg feltene og funksjonene fra listene i Expression Builder, eller skriv inn i redigeringsprogrammet for uttrykk.

Når du velger et felt fra listen, limes feltet inn i redigeringsprogrammet for uttrykk. Når du for eksempel velger *CloseDate* fra listen over salgsmulighetsfelt, limes *<CloseDate>* inn i redigeringsprogrammet for uttrykk.

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har gitt nytt navn til et felt, viser feltplukklisten det nye feltnavnet. Det er imidlertid det opprinnelige feltnavnet (det vil si det tilsvarende XML-navnet) som limes inn i redigeringsprogrammet for uttrykk.

Parentesene rundt feltnavnet angir at verdien for det bestemte feltet vil bli evaluert og returnert i den spesifikke datatypen. Se tabellen nedenfor for flere opplysninger om valg av felt og feltverdier.

- 3 Rediger uttrykket ved å legge til operatører og litteraler etter behov.

MERKNAD: Hvis du vil at uttrykket skal fastsette om et plukklistefelt har en bestemt verdi, skriver du ikke inn verdien i uttrykket. Skriv for eksempel ikke inn *[<AccountType>] = "Customer"*. Velg i stedet plukklistefeltet fra listen, og klikk på koblingen *Vis akseptable verdier* i Expression Builder. Velg verdien du vil bruke i uttrykket, fra verdiene som vises. Uttrykket ser omtrent slik ut:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 (Valgfritt) Klikk på *Kontroller syntaks*, og foreta deretter eventuelle korrigeringer.
- 5 Lagre uttrykket.

Tabellen nedenfor beskriver Expression Builder.

Grensesnittelement	Beskrivelse
Felt for <i>posttype</i>	<p>Angir en kontekstspesifikk plukkliste med felt (fra kontekstposttypen) som er tillatt i et uttrykk. Hvis selskapsadministratoren har gitt noen felt nytt navn, viser feltplukklisten de nye feltnavnene.</p> <p>Legg merke til følgende punkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis du oppretter en arbeidsflytregel eller handlinger som er knyttet til en arbeidsflytregel, er kontekstposttypen posttypen som er angitt i definisjonen av arbeidsflytregelen. Hvis du for eksempel oppretter meldingsteksten i en e-postmelding som skal sendes som en handling i en arbeidsflytregel for en serviceforespørselspost, er kontekstposttypen for Expression Builder Serviceforespørsel. ■ I avansert felthåndtering er kontekstposttypen posttypen som er overordnet feltet der uttrykket opprettes. Når du for eksempel definerer feltvalidering i et salgsmulighetsfelt, er kontekstposttypen for Expression Builder Salgsmulighet.
Vis akseptable	Når du har valgt et felt fra feltplukklisten, klikker du på <i>Vis akseptable verdier</i> for å vise de akseptable verdiene for det aktuelle

Grensesnittelement	Beskrivelse
verdier	<p>feltet.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvis det valgte feltet er et plukklistefelt, viser Vis akseptable verdier alle valgene som er konfigurert for den aktuelle plukklisten. <p>Du kan bare velg ett valg om gangen. Når du angir et valg, fører det til definisjon av en oppslagsfunksjon som kan brukes i et uttrykk.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvis det valgte feltet ikke er et plukklistefelt, viser Vis akseptable verdier et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.
Funksjoner	<p>Angir en rullegardinliste med spesialfunksjonene som er tilgjengelige for å endre, trekke ut eller behandle data i et uttrykk. Hvis du vil ha en liste over de tilgjengelige funksjonene, se Funksjoner i Expression Builder (på side 628).</p>
Uttrykk	<p>En redigerbar tekstboks med flere linjer som viser uttrykket.</p> <p>Hvis du vil ha opplysninger om den maksimalt støttede lengden for et uttrykk, se Om uttrykk (på side 618).</p> <p>Felt og funksjoner du velger fra plukklistene, vises i redigeringsprogrammet for uttrykk. Du kan også skrive inn uttrykk direkte i redigeringsprogrammet for uttrykk.</p> <p>Uttrykkssyntaksen viser alltid de språkuavhengige feltnavnene. (Et språkuavhengig navn er et navn som ikke endres når brukerspråket endres.) For egendefinerte felt vises feltnavn i uttrykket med integreringsetiketter knyttet til de språkuavhengige navnene.</p>
Syntaksveiledning	<p>Viser emnet Expression Builder i elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand.</p>
Prøveuttrykk	<p>Viser emnet nedenfor, Eksempler i Expression Builder, i elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand.</p>
Kontroller syntaks	<p>Validerer syntaksen for uttrykket du opprettet.</p>
Lagre	<p>Lagrer uttrykket.</p>
Avbryte	<p>Lukker vinduet i Expression Builder uten å lagre endringene.</p>

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Om uttrykk](#) (på side 618)

- [Datatyper i Expression Builder](#) (på side 621)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på side 624)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)
- [Eksempler i Expression Builder](#) (på side 677)

Om uttrykk

Et uttrykk er en gyldig kombinasjon av en eller flere operatorer, funksjoner, felt og litteraler som kan evalueres av Oracle CRM On Demand. Dette emnet inneholder opplysninger om følgende uttrykksfunksjoner:

- Uttrykkslengde
- Litterallengde
- Betingelsesuttrykk
- Valideringsuttrykk
- Bruk av avhengige felt i uttrykk

Uttrykkslengde

For meldingsteksten i en e-post som er konfigurert via handlingen for å sende e-post for en arbeidsflytregel, er den maksimale lengden som støttes for et uttrykk, 2000 tegn inkludert mellomrom. Du kan sette inn et linjeskift i e-postmeldingen ved å trykke på Enter. Et linjeskift telles som to tegn i tekstboksen.

I alle andre tilfeller der Expression Builder brukes, er den maksimale lengden som støttes for et uttrykk, 1024 tegn inkludert mellomrom.

Du må også kontrollere at det totale antallet tegn i feltet der du lagrer uttrykket, ikke overskrider grensen for dette feltet. I arbeidsflytfeltene nedenfor er tre prosenttegn (%%%) plassert før og etter funksjoner og feltnavn:

- Feltene Emne og Meldingstekst i en e-post som er konfigurert via handlingen for å sende e-post
- Feltene Emne og Beskrivelse i en oppgave som er konfigurert via handlingen for å opprette oppgave

Prosenttegnene indikerer at funksjonen eller feltnavnet skal konverteres til en tekstverdi. Hvert prosenttegn telles som ett tegn i feltet der uttrykket lagres.

Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Uttrykksverktøy til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges prosenttegnene til automatisk.

Du kan for eksempel bruke Expression Builder til å sette inn følgende feltnavn i meldingsteksten i en e-post i en arbeidsflythandling:

[<AccountName>]

Uttrykksverktøy setter inn følgende (totalt 21 tegn) i meldingsteksten i e-posten i arbeidsflythandlingen:

%%[%<AccountName>]%%

Litterallengde

Når du sender en streng eller numerisk litteral til en funksjon i Expression Builder, kan ikke litteralen inneholde mer enn 75 tegn, inkludert mellomrom. Hvis en litteral overskrider 75 tegn, vil den forårsake en syntaksfeil i Expression Builder. Når du sender en streng til en funksjon ved å referere til et feltnavn, gjelder ikke grensen på 75 tegn for lengden på verdien i feltet som sendes til litteralen.

Når du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi for et felt, gjelder grensen på 75 tegn for alle strenger eller numeriske litteraler som sendes til en funksjon i uttrykket. Dessuten kan ikke antall tegn i resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet.

Betingelsesuttrykk

Et betinget uttrykk returnerer alltid en boolsk verdi, for eksempel Sann og Usann, når det evalueres av applikasjonen.

MERKNAD: Ja, Nei, Y og N er ikke boolske verdier. Hvis du angir Sann eller Usann som returverdier for funksjoner som **Iif** (på side 638), returneres Sann og Usann som strenger og ikke som boolske verdier. Bruk av feil boolske verdier i betingede uttrykk kan føre til uforutsigbar virkemåte.

Et uttrykk som brukes i noen av følgende sammenhenger, må være et betinget uttrykk:

- Angi en feltvalideringsregel
- Angi en betingelse i en arbeidsflytregel
- Som den første parameteren i en **Iif** (på side 638)-funksjon

Valideringsuttrykk

Valideringsuttrykk brukes til å sørge for at dataene som angis i felt, er gyldige. Et valideringsuttrykk må være et betinget uttrykk.

Et valideringsuttrykk for et felt evalueres når posten opprettes og hver gang feltet oppdateres av en bruker, bortsett fra i følgende tilfeller:

- Et felt blir stående tomt når posten opprettes. Feltvalidering tvinger ikke en verdi til å være obligatorisk.
- Et felt har en ugyldig verdi på forhånd, og den endres ikke når feltet oppdateres.

Hvis et valideringsuttrykk ikke evalueres, eller hvis det evalueres til NULL, genereres ingen feilmelding. En feilmelding genereres bare når valideringsuttrykket mislykkes (det vil si at uttrykket evalueres til USANN).

Et valideringsuttrykk er forskjellig fra andre typer uttrykk ved at det kan begynne med en betinget operator. Hvis for eksempel feltet Firmanavn evalueres av et uttrykk, kan uttrykket begynne med:

```
= 'Acme Hospital'
```

Dette uttrykket vil passere en syntakstest, selv om det ikke er velformulert, fordi Oracle CRM On Demand setter inn navnet på feltet som valideres, før uttrykket hvis det ikke finner et feltnavn i begynnelsen av uttrykket. Du kan også angi valideringsuttrykket på følgende måte:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

der [<AccountName>] er feltet som valideres.

Hvis uttrykket krever at andre felt skal evalueres i tillegg til feltet som valideres, er det standard at den første sammenligningen i uttrykket utføres i feltet som valideres.

Valideringsuttrykk brukes bare i tekstboksen Feltvalidering ved avansert felthåndtering i Oracle CRM On Demand.

Eksempler på valideringsuttrykk

Eksempel 1: En forretningsprosess krever at lukningsdatoen for en salgsmulighet må være senere enn datoen da salgsmuligheten ble opprettet.

Når du skal implementere denne prosessen, oppretter du et gyldig uttrykk for feltet Lukningsdato (på siden Feltinnstillinger for salgsmuligheter) på følgende måte:

```
> [<CreateDate>]
```

Du kan også bruke eksemplet nedenfor, men legg merke til at feltet som evalueres (Lukningsdato) må være det første feltet i uttrykket:

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).

Eksempel 2: En forretningsprosess krever at inntekten for en salgsmulighet må være en verdi som ikke er null, når sannsynligheten for salgsmuligheten er 40 % eller høyere.

Forretningsregelen indikerer at avhengigheten gjelder for begge felt, og den kan gjentas på følgende måte:

For en salgsmulighet kan ikke inntekten være null når sannsynligheten er større enn eller lik 40. På samme måte kan ikke sannsynligheten være større enn eller lik 40 hvis inntekten er null.

Et valideringsuttrykk for et felt evalueres når posten opprettes og hver gang feltet oppdateres av en bruker. Siden en oppdatering i feltet Sannsynlighet eller feltet Inntekt kan påvirke begge felt, må du ha valideringsregler både for feltet Sannsynlighet og feltet Inntekt for å implementere forretningsregelen på riktig måte. (Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).)

Trinnene som kreves for å implementere dette eksemplet, vises nedenfor:

- 1 Konfigurer følgende valideringsregel for feltet Sannsynlighet:

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Legg merke til at du ikke bruker prosenttegnet (%).

- 2 Legg til en valideringsfeilmelding, som meldingen nedenfor, i feltet Sannsynlighet:

Inntekten må være større enn 0 når sannsynligheten er større enn eller lik 40 %.

- 3 Konfigurer følgende valideringsregel for feltet Inntekt:

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 Legg til en valideringsfeilmelding, som meldingen nedenfor, i feltet Inntekt:

Inntekten må være større enn 0 når sannsynligheten er større enn eller lik 40 %.

Bruk av avhengige felt i uttrykk

Et *avhengig felt* er et koblet felt der verdien avhenger av en sekundærnøkkel. Et *sammenføyd felt* er et felt i en posttype som bruker en fremmednøkkel til å referere til et felt i en annen posttype. Et eksempel på et avhengig felt er feltet AccountName i posttypen Salgsmulighet. Feltet AccountName i posttypen Salgsmulighet er et koblet felt der verdien er avhengig av sekundærnøkkel feltet AccountId, som refererer til posttypen Firma.

Hvis uttrykket må fastsette verdien for et avhengig felt, anbefales det at du bruker funksjonen JoinFieldValue og får den nyeste verdien for feltet ved å henvise til feltet ID, som er sekundærnøkkel feltet. Hvis ikke, kan det hende at resultatene av uttrykket blir feil, og utfallet av uttrykksverdien kan være ugyldig. Hvis du vil ha flere opplysninger om koblede felt og funksjonen JoinFieldValue, se [JoinFieldValue](#) (på side 640).

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Datatyper i Expression Builder

Dette emnet beskriver datatypene i Oracle CRM On Demand, og hvordan de brukes i Expression Builder.

Datatyper i Oracle CRM On Demand

Tabellen nedenfor viser datatypen som returneres når et Oracle CRM On Demand-felt brukes i et uttrykk. Du kan hente verdien i et felt ved å bruke syntaksen [<feltnavn>].

Felttype i Oracle CRM On Demand	Returtype i uttrykk
Heltall	Heltall
Plukklister	Streng
Valuta	Valuta
ID	Streng
Tekst	Streng
Avmerking sboks	Boolsk. Du kan for eksempel bruke [<Active>] direkte på steder der betingelser forventes. Du kan også

Felttype i Oracle CRM On Demand	Returtype i uttrykk
	bruke FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Dato	Dato
Dato/klokk eslett	Dato/klokkeslett
Nummer	Nummer

MERKNAD: Hvis selskapsadministratoren har gitt nytt navn til felt, viser listen over *posttype* for felt de nye navnene, men uttrykkssyntaksen viser de opprinnelige navnene. For egendefinerte felt brukes integreringsetikettnavnene som selskapsadministratorer kan endre, i uttrykkssyntaksen. Syntaksen er som følger:

[<CustomTag_ITAG>] and FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

Datatypen Aritmetisk

Når en setning refererer til flere feltverdier og feltene har ulike datatyper, kan rekkefølgen på datatypene ha innvirkning på beregningen. Når en operator (en annen enn eksponentoperatoren) brukes på to operander av to ulike datatyper, konverteres operanden på høyre side av operatoren til datatypen for operanden på venstre side før operasjonen evalueres. Hvis CloseDate for eksempel er 02/09/2007, blir uttrykket:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

evaluert til 02/09/200730. Betingelsen:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

er derfor syntaktisk gyldig, men betydningen er ugyldig. Betingelsen skrives korrekt på følgende måte:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

MERKNAD: Når eksponentoperatoren brukes, blir ikke operanden på høyre side av operatoren konvertert til datatypen for operanden på venstre side.

Tabellen nedenfor viser de mulige resultatene av de ulike aritmetiske operasjonene, med bruk av eksempelverdiene.

Felt	Datatype	Eksempelverdi
Mengde	Heltall	5
Artikkelpris	Valuta	2.25

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7.25	Valuta
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Heltall
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) MERKNAD: For valutafelt angir parenteser at verdien er negativ.	Valuta
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Heltall
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Valuta
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Heltall
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Valuta
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Valuta

Når eksponentoperatoren brukes, blir ikke operanden på høyre side av operatoren konvertert til datatypen for operanden på venstre side.

I dette eksemplet (der Mengde er et heltallsfelt, verdi 5, og Artikkelpris er et valutafelt, verdi 2,25) ville den forventede verdien for Mengde ^ Artikkelpris være 25 hvis operanden på høyre side av operatoren ble konvertert til datatypen for operanden på venstre side, og den forventede datatypen ville være heltall. Resultatene vises imidlertid i tabellen nedenfor.

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Valuta
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Valuta

Negeringsoperatoren (minustegn [-]) støttes også i Expression Builder. Eksempel:

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Valuta

Hvis du konverterer et tall til en streng, fungerer ikke beregningen som den skal. Eksempel:

Beregning	Resultat		Beskrivelse
	Verdi	Datatype	
1234 + abcd	1234	Nummer	Strengen abcd evalueres til tallet 0 og legges deretter til 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Streng	Tallet 1234 evalueres til strengen 1234 og føyes til strengen abcd.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Operatorer i Expression Builder

Dette emnet beskriver operatorene du kan bruke i Expression Builder, og rekkefølgen de evalueres i.

Aritmetiske operatører

Tabellen nedenfor beskriver formålet med hver enkelt aritmetiske operator og gir eksempler på hvordan de brukes.

Operator	Formål	Eksempel
+	Legg til	[<Record Number>] + 1
-	Trekk fra	[<Record Number>] - 1
-	Omgjør	[<Revenue>] < -100
*	Multipliser	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Divider	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Eksponent	[<Grid Height>] ^ 2

Logiske operatorer

Riktighetstabellen nedenfor viser de mulige resultatene fra de logiske operatorene i Expression Builder.

Logisk operator	Første operand	Andre operand	Resultat
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Sammenligningsoperatorer

Tabellen nedenfor beskriver formålet med hver enkelt sammenligningsoperator og gir eksempler på hvordan de brukes.

Operator	Formål	Eksempel
=	Tester at den første operanden er lik den andre operanden.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Tester at den første operanden ikke er lik den andre operanden.	[<Role>] <> "End-User"
>	Tester at den første operanden er større enn den andre operanden.	[<Revenue>] > 5000
<	Tester at den første operanden er mindre enn den andre operanden.	[<Probability>] < .7
> =	Tester at den første operanden er større enn eller lik den andre operanden.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Tester at den første operanden er mindre enn eller lik den andre operanden.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Tester at verdien for den første operanden samsvarer med den angitte strengen.	[<Last Name>] LIKE "Smith" TIPS: Du kan bruke spesialtegnene stjerne (*) og spørsmålstegn (?) for mønstersamsvar på samme måte som operatoren LIKE.
NOT LIKE	Tester at verdien for den første operanden ikke samsvarer med den angitte strengen.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith" eller NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith") MERKNAD: Parentesene er obligatoriske i det andre eksemplet. TIPS: Du kan bruke spesialtegnene stjerne (*)

Operator	Formål	Eksempel
		og spørsmålstegn (?) for mønstersamsvar på samme måte som operatoren NOT LIKE.
IS NULL	Tester at operanden er null.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Tester at operanden ikke er null.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Spesialtegn for mønstersamsvar

Tabellen nedenfor beskriver spesialtegnene for mønstersamsvar. Disse spesialtegnene kan brukes med sammenligningsoperatorene LIKE og NOT LIKE.

Tegn	Formål	Eksempel
*	Null eller flere tegn	[<Last Name>] LIKE "Sm*" returnerer alle poster der verdien for [<Last Name>] begynner med tegnene <i>Sm</i> , som i <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> og så videre. [<Last Name>] LIKE "*om*" returnerer alle poster der feltet [<Last Name>] inneholder tegnene <i>om</i> , som i <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> og så videre.
?	Ett tegn	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" returnerer alle poster der verdien for [<First Name>] inneholder tre tegn og ikke begynner med bokstavene <i>Da</i> . Poster med <i>Ted</i> , <i>Tom</i> og <i>Sam</i> returneres, men ikke <i>Dax</i> og <i>Dan</i> . NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") returnerer alle poster der verdien for [<First Name>] inneholder tre tegn og ikke har <i>o</i> som midterste tegn. Poster med <i>Ted</i> og <i>Sam</i> returneres, men ikke <i>Tom</i> og <i>Bob</i> .

Sammenslåingsoperator

Operatoren + (pluss) brukes til å slå sammen feltverdier og tekst i e-postmeldinger.

Prioritet for operatorer

Prioritet er rekkefølgen de ulike operatorene evalueres med i Oracle CRM On Demand i et enkelt uttrykk. Følgende regler gjelder:

- Operatorer med høy prioritet evalueres før operatorer med lav prioritet.
- Operatorer med lik prioritet evalueres fra venstre mot høyre.
- Lave tall angir høy prioritet.

- Bruk av parenteser har innvirkning på prioritetsrekkefølgen i et uttrykk. Uttrykket i parenteser evalueres før uttrykket utenfor parentesene.

Prioritetsnivåene er oppført i tabellen nedenfor.

Nivå	Operator
1	()
2	- (negering)
3	^ (eksponentiering)
4	* (multiplikasjon), / (dividering)
5	+ (addisjon), - (subtraksjon), logisk operator NOT
6	logisk operator AND
7	logisk operator OR
8	Sammenligningsoperatorene =, <>, >, <, >=, <=

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Funksjoner i Expression Builder

Tabellen nedenfor viser funksjonene du kan bruke i Expression Builder. Klikk på navnet på en funksjon for å vise flere opplysninger om funksjonen.

Boolske funksjoner	Dato/klokkeslett-funksjoner	Strengfunksjoner	Brukerfunksjoner	Datafunksjoner	Matematiske funksjoner
IfNull (på side 637)	Duration (se " Varighet " på side 630)	FieldValue (på side 633)	Locale (se " Regional innstilling " på side 658)	ExcludeChannel (på side 632)	LN (på side 657)
IIf (på side 638)	JulianDay (på side 652)	FindNoneOf (på side 634)	LocaleListSeparator (på side 659)	GetGroupId (på side 636)	

Boolske funksjoner	Dato/klokkeslett-funksjoner	Strengfunksjoner	Brukerfunksjoner	Datafunksjoner	Matematiske funksjoner
	JulianMonth (på side 652)	FindOneOf (på side 635)	OrganizationName (på side 663)	GetParentId (på side 636)	
	JulianQtr (på side 653)	InStr (på side 639)	UserValue (på side 671)	JoinFieldValue (på side 640)	
	JulianWeek (på side 654)	Left (på side 655)		LookupName (på side 659)	
	JulianYear (på side 655)	Len (på side 656)		LookupValue (på side 660)	
	Timestamp (på side 667)	Mid (på side 661)		PRE (på side 663)	
	Today (på side 671)	Right (på side 665)		RowIdToRowNum (på side 666)	
	UtcConvert (på side 675)	ToChar (på side 668)		RowNum (på side 667)	

Legg merke til følgende opplysninger om andre funksjoner:

- Enkelte av funksjonene som er oppført i rullegardinlisten i feltet Funksjoner i Uttrykksverktøy, er bare for intern bruk. Ikke bruk følgende funksjoner i uttrykkene:
 - [GetParentId](#)
 - [IsManagerPosition](#)
 - [Lookup](#)
 - [LookupMessage](#)
 - [LOVLanguage](#)
 - [PositionId](#)
 - [PositionName](#)
- Det anbefales at du bruker funksjonen [UserValue](#) (på side 671) i stedet for funksjonene som er oppført i tabellen nedenfor. Disse funksjonene vil bli foreldet.

Funksjon	Anbefalt alternativ
Alias	UserValue ('<Alias>')

Funksjon	Anbefalt alternativ
Currency	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Language	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)

Varighet

Varighetsfunksjonen i Expression Builder returnerer et tall som indikerer en periode i dager eller deler av dager, slik det er indikert av periodeargumentet.

Syntaks

Duration(periode)

Resultattype

Nummer

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
Periode	<p>En strenglitteral i følgende format: <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>der:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>P</i> er periodeindikatoren ■ <i>nY</i> angir antall år mellom 0 og 5 ■ <i>nM</i> angir antall måneder mellom 0 og 12 ■ <i>nD</i> angir antall dager mellom 0 og 200 ■ <i>T</i> skiller dato- og tidspunktsspesifikasjonene ■ <i>nH</i> angir antall timer mellom 0 og 200 ■ <i>nM</i> angir antall minutter mellom 0 og 59

Legg merke til følgende punkt:

- Du må ikke angi et plusstegn (+) for positive verdier.
- Du kan ikke angi en negativ varighet, for eksempel `-Duration(periode)`.
- Sekunder støttes ikke.
- Den maksimale varigheten som støttes, er `'P5Y12M200DT200H59M'`, (det vil si 5 år, 12 måneder, 200 dager, 200 timer og 59 minutter).
- Hvis antallet for år, måneder, dager, timer eller minutter er null, kan du utelate tallet og den tilhørende benevnelsen.
- Hvis antallet for år, måneder eller dager er null, og tidskomponenten er en verdi som ikke er null, må minst én av komponentene år, måned eller dag (et tall og benevnelsen) være oppgitt.
- Hvis ingen av tidskomponentene er oppgitt i perioden, kan ikke benevnelsen *T* være med i perioden.
- Benevnelsen *P* må alltid finnes i perioden.

Eksempler

Nedenfor vises gyldige eksempler på varighetsfunksjonen:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

ExcludeChannel

Funksjonen ExcludeChannel i Expression Builder returnerer FALSE hvis det angitte kanalnavnet er kanalen forespørselen kom fra.

Syntaks

ExcludeChannel(kanalnavn)

Resultattype

Boolsk

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
kanalnavn	Navnet på kanalen som skal utelates.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de gyldige strengene som kan brukes i kanalnavnargumentet.

Kanalnavnstreng	Beskrivelse
Import	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført ved hjelp av importfunksjonaliteten og via Oracle Data Loader On Demand.
Tilkoblet	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført via brukersamhandling med nettleservinduer.
Masseoppdatering	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført ved hjelp av valget Masseoppdatering på listesider.
Slå sammen poster	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført via postsammenslåinger.
Frakoblet	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle Offline On Demand.

Kanalnavnstreng	Beskrivelse
Web-tjenester	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Web-tjenester.
Kontor	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand.

Eksempler

Dette eksemplet hindrer at en prosess utløses av en Web-serviceforespørsel:

```
ExcludeChannel("web-tjenester")
```

Dette eksemplet hindrer at en prosess utløses av en importoperasjon eller Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

FieldValue

Funksjonen FieldValue i Expression Builder returnerer verdien av et felt som en streng.

Syntaks

```
FieldValue('<feltnavn>')
```

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
field_name	Det gyldige XML-navnet eller den tilpassede integreringsetiketten som tilsvarer det valgte feltet.

Eksempler

Dette eksemplet:

```
Fieldvalue('<CreateDate>')
```

returnerer verdien av feltet Opprettelsesdato som en streng.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

FindNoneOf

Funksjonen FindNoneOf i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten i det første argumentet (string1) som ikke samsvarer med noe tegn i det andre argumentet (string2).

Syntaks

FindNoneOf(string1, string2)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
string1	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal søkes i.
string2	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal sammenlignes med.

Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

FindOneOf

Funksjonen FindOneOf i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten i det første argumentet (string1) av et tegn i det andre argumentet (string2).

Syntaks

```
FindOneOf(string1, string2)
```

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
string1	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal søkes i.
string2	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal sammenlignes med.

Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

GetGroupId

Funksjonen GetGroupId i Expression Builder returnerer gruppen for kalenderdeling i Oracle CRM On Demand.

Syntaks

GetGroupId()

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

GetParentId

Funksjonen GetParentId i Expression Builder returnerer rad-ID-en for en overordnet post.

Syntaks

GetParentId()

Resultattype

Streng

Eksempel

Hvis en kontaktperson er knyttet til et firma med rad-ID 12-1A876B, returnerer funksjonen GetParentId følgende verdi:

636 Administrere Oracle CRM On Demand Versjon 20

12-1A876B

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

IfNull

Funksjonen IfNull i Expression Builder returnerer verdien fra det første argumentet som sendes til funksjonen. Hvis det første argumentet returnerer NULL, returneres verdien fra det andre argumentet.

Syntaks

IfNull(expr1, expr2)

Resultattype

Resultattypen for funksjonen IfNull er typen i det første argumentet, selv om det første argumentet er NULL. Det andre argumentet konverteres til typen i det første argumentet før verdien returneres.

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
expr1	Et feltnavn eller uttrykk.
expr2	Feltnavnet eller uttrykket som returneres hvis expr1 er NULL.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

IIf

Funksjonen IIf i Expression Builder returnerer én av to parametre basert på evalueringen av et betinget uttrykk. IIf er en forkortelse for Immediate If.

Syntaks

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Alternativ syntaks

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Blandet syntaks

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Resultattype

Resultattypen for funksjonen IIf() er alltid typen i det første argumentet. Hvis uttrykket evalueres til FALSE, konverteres det andre argumentet til typen i det første argumentet før verdien returneres.

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
expr	Det betingede uttrykket som skal evalueres.
result_if_true	Returverdien hvis det betingede uttrykket evalueres til å være sant.
result_if_false	Returverdien hvis det betingede uttrykket evalueres til å være usant.
expr_if_true	Et uttrykk som skal evalueres hvis det betingede uttrykket evalueres til å være sant.
expr_if_false	Et uttrykk som skal evalueres hvis det betingede uttrykket evalueres til å være usant.

Eksempler

Nedenfor er et eksempel på blandet syntaks i funksjonen IIf.

En forretningsprosess har behov for at feltet Område på en firmadetaljside oppdateres når feltet Delstat for fakturering endres på følgende måte:

638 Administrere Oracle CRM On Demand Versjon 20

Hvis feltet Delstat for fakturering endres til OK eller TX, må feltet Område oppdateres til Central. Hvis feltet Delstat for fakturering endres til CA, må feltet Område oppdateres til West. For all andre delstater må feltet Område oppdateres til East.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

InStr

Funksjonen InStr i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten av én streng inne i en annen.

Syntaks

Instr(string1, string2, start, end)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
string1	Angir strengen det skal søkes i. Verdien kan være en strengelitteral, et feltnavn eller et uttrykk som returnerer en streng.
string2	Angir strengen det skal søkes etter. Verdien kan være en strengelitteral, et feltnavn eller et uttrykk som returnerer en streng. MERKNAD: Søket etter en streng skiller mellom store og små bokstaver.

Argument	Beskrivelse
start	(Valgfritt) Et heltall som angir startpunktet i string1.
end	(Valgfritt) Et heltall som angir sluttpunktet i string1.

Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

Eksemplet nedenfor viser hvordan funksjonen InStr kan brukes i en arbeidsflytregelbetingelse. I arbeidsflytregelbetingelsen brukes funksjonen InStr til å fastslå om en angitt streng forekommer i et felt i posten. Hvis strengen finnes i feltet, utføres handlingene som er angitt i arbeidsflytregelen. I dette eksemplet brukes funksjonen InStr til å finne ut om feltet Emne i en post inneholder ordet *VURDERING*. Handlingen i arbeidsflytregelen utføres bare hvis feltet Emne inneholder ordet *VURDERING* med store bokstaver.

```
InStr([<Subject>], 'VURDERING') > 0
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

JoinFieldValue

En posttype kan bli referert til av en annen posttype via en fremmednøkkel. Et *sammenføyd felt* er et felt i en posttype som bruker en fremmednøkkel til å referere til et felt i en annen posttype. I de fleste posttyper er for eksempel feltet Eier-ID en fremmednøkkel som refererer til posttypen Bruker. I mange poster er feltet Eier et sammenføyd felt som bruker fremmednøkkelen Eier-ID til å referere til feltet Alias i posttypen Bruker.

Funksjonen JoinFieldValue i Expression Builder returnerer verdien i et sammenføyd felt når den refererte posttypen og de relaterte fremmednøkkelfeltene er angitt i funksjonen. Funksjonen JoinFieldValue kan også hente andre felt i den refererte posttypen som ikke er direkte sammenføyde med objektet det refereres til, noe som gjør at du kan slå opp felt på tvers av posttyper fra relaterte posttyper.

Syntaks

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Resultattype

Streng.

Hvis det oppstår en feil eller den forespurte feltverdien er tom, returneres en streng med null lengde.

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
ref_record_type	<p>Det språkuavhengige navnet på den refererte posttypen. (Et <i>språkuavhengig navn</i> er et navn som ikke endres når brukerspråket endres.)</p> <p>Argumentet må stå i feltstrengidentifikatorer. Eksempel:</p> <pre>'<Account>'</pre> <p>Se tabellen under Posttyper i dette emnet for en liste over de språkuavhengige posttypenavnene.</p>
foreign_key	<p>En litteral eller et uttrykk som returnerer en gyldig rad-ID i den refererte posttypen (angitt i argumentet ref_record_type). Hvis rad-IDen er ugyldig, returnerer funksjonen en streng med null lengde. Direkte feltreferanser må stå i feltidentifikatorer. Eksempel:</p> <pre>[<AccountId>]</pre>
field_name	<p>Det språkuavhengige navnet på et felt i den refererte posttypen (angitt av argumentet ref_record_type). Hvis feltet ikke finnes i den refererte posttypen, returneres en feil. Feltnavnet må stå i feltstrengidentifikatorer. Eksempel:</p> <pre>'<Type>'</pre>

Eksempler

Eksempel 1: En forretningsprosess krever at en arbeidsflytregel slår opp navnet på den nye eieren når eieren av en post endres. Når eieren av en post endres, oppdateres bare fremmenøkkelfeltet Eier-ID i posten. Dette fører til at følgende betingelse i en arbeidsflytregel ikke slår opp den nye eieren av posten:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

I stedet kan du bruke følgende betingelse i arbeidsflyten til å slå opp den nye eieren av posten:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Eksempel 2: Hvis du skal hente e-postadressen til den forrige eieren av en post, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Eksempel 3: Hvis du skal hente e-postadressen til den gjeldende eieren av en post, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Eksempel 4: En forretningsprosess krever at en e-post om en serviceforespørsel sendes til en kontaktperson. Før e-posten sendes, kontrollerer arbeidsflytregelen at kontaktpersonen har godtatt å motta e-post. Arbeidsflytregelen (basert på posttypen for serviceforespørselen) har følgende betingelse:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Eksempel 5: Hvis du skal hente salgsdistriktet for primærfirmaet for en serviceforespørsel, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],  
'<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Posttyper

Kolonnen "Posttype som det refereres til" i tabellen nedenfor inneholder de språkuavhengige navnene på posttypene som det refereres til, og som du kan slå opp ved å bruke funksjonen JoinFieldValue. Kolonnen Fremmednøkkel inneholder fremmednøkklene du bruker til å slå opp posttypen som det refereres til. Kolonnen Posttype inneholder posttypene du bruker til å konfigurere arbeidsflytregler der fremmednøkklene vises.

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Account	ParentAccountId	Account
Account	BookId	Book
Account	SourceCampaignId	Campaign
Account	PrimaryContactId	Contact
Account	CustomObject1Id	CustomObject1
Account	CustomObject2Id	CustomObject2
Account	CustomObject3Id	CustomObject3
Account	TerritoryId	Territory
Account	OwnerId	User
Account Competitor	CompetitorId	Account
Account Competitor	PrimaryContactId	Contact
Account Contact	AccountId	Account
Account Contact	ContactId	Contact
Account Contact Role	ContactId	Contact
Account Note	AccountId	Account
Account Team	AccountId	Account
Account Team	UserId	User

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Accreditation	BookId	Book
Activity	AccountId	Account
Activity	BookId	Book
Activity	CampaignId	Campaign
Activity	PrimaryContactId	Contact
Activity	CustomObject1Id	CustomObject1
Activity	CustomObject2Id	CustomObject2
Activity	CustomObject3Id	CustomObject3
Activity	DealerId	Dealer
Activity	FundRequestId	FundRequest
Activity	LeadId	Lead
Activity	MedEdEventId	MedEdEvent
Activity	OpportunityId	Opportunity
Activity	PortfolioId	Portfolio
Activity	ServiceRequestId	ServiceRequest
Activity	DelegatedById	User
Activity	OwnerId	User
Application	BookId	Book
Assessment	ContactId	Contact
Assessment	LeadId	Lead
Assessment	OpportunityId	Opportunity
Assessment	ServiceRequestId	ServiceRequest
Asset	ManufacturerId	Account
Asset	AccountId	Account
Asset	CustomerContactId	Contact
Asset	ProductId	Product
Auto Dealer Makes	AccountId	Account
Auto Sales Hours	AccountId	Account

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Auto Service Hours	ProductId	Product
Business Plan	BookId	Book
Call Product Detail	ProductId	Product
Call Sample Dropped	OwnerId	User
Campaign	BookId	Book
Campaign	CampaignId	Campaign
Campaign	CustomObject1Id	CustomObject1
Campaign	CustomObject2Id	CustomObject2
Campaign	CustomObject3Id	CustomObject3
Campaign	OwnerId	User
Campaign Recipients	ContactId	Contact
Campaign Recipients	CampaignContactId	Contact
Campaign Recipients	CampaignId	Campaign
Certification	BookId	Book
Contact	AccountId	Account
Contact	BookId	Book
Contact	SourceCampaignId	Campaign
Contact	ManagerId	Contact
Contact	ContactId	Contact
Contact	CustomObject1Id	CustomObject1
Contact	CustomObject2Id	CustomObject2
Contact	CustomObject3Id	CustomObject3
Contact	TerritoryId	Territory
Contact	OwnerId	User
Contact Note	ContactId	Contact
Contact Team	ContactId	Contact
Contact Team	UserId	User
Course	BookId	Book

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Custom Object 01	AccountId	Account
Custom Object 01	ActivitiyId	Activity
Custom Object 01	BookId	Book
Custom Object 01	CampaignId	Campaign
Custom Object 01	ContactId	Contact
Custom Object 01	ParentId	CustomObject1
Custom Object 01	CustomObject2Id	CustomObject2
Custom Object 01	CustomObject3Id	CustomObject3
Custom Object 01	DealerId	Dealer
Custom Object 01	FundId	Fund
Custom Object 01	HouseholdId	Household
Custom Object 01	LeadId	Lead
Custom Object 01	MedEdEventId	MedEdEvent
Custom Object 01	OpportunityId	Opportunity
Custom Object 01	PortfolioId	Portfolio
Custom Object 01	ProductId	Product
Custom Object 01	ServiceRequestId	ServiceRequest
Custom Object 01	SolutionId	Solution
Custom Object 01	OwnerId	User
Custom Object 01	VehicleId	Vehicle
Custom Object 02	AccountId	Account
Custom Object 02	ActivityId	Activity
Custom Object 02	BookId	Book
Custom Object 02	CampaignId	Campaign
Custom Object 02	ContactId	Contact
Custom Object 02	CustomObject1Id	CustomObject1
Custom Object 02	ParentId	CustomObject2
Custom Object 02	CustomObject3Id	CustomObject3

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Custom Object 02	DealerId	Dealer
Custom Object 02	FundId	Fund
Custom Object 02	HouseholdId	Household
Custom Object 02	LeadId	Lead
Custom Object 02	MedEdEventId	MedEdEvent
Custom Object 02	OpportunityId	Opportunity
Custom Object 02	PortfolioId	Portfolio
Custom Object 02	ProductId	Product
Custom Object 02	ServiceRequestId	ServiceRequest
Custom Object 02	SolutionId	Solution
Custom Object 02	OwnerId	User
Custom Object 02	VehicleId	Vehicle
Custom Object 03	AccountId	Account
Custom Object 03	ActivityId	Activity
Custom Object 03	BookId	Book
Custom Object 03	CampaignId	Campaign
Custom Object 03	ContactId	Contact
Custom Object 03	CustomObject1Id	CustomObject1
Custom Object 03	CustomObject2Id	CustomObject2
Custom Object 03	ParentId	CustomObject3
Custom Object 03	DealerId	Dealer
Custom Object 03	FundId	Fund
Custom Object 03	HouseholdId	Household
Custom Object 03	LeadId	Lead
Custom Object 03	MedEdEventId	MedEvent
Custom Object 03	OpportunityId	Opportunity
Custom Object 03	PortfolioId	Portfolio
Custom Object 03	ProductId	Product

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Custom Object 03	ServiceRequestId	ServiceRequest
Custom Object 03	SolutionId	Solution
Custom Object 03	OwnerId	User
Custom Object 03	VehicleId	Vehicle
Custom Objects 04 - 40	BookId	Book
Deal Registration	BookId	Book
Dealer	BookId	Book
Dealer	CustomObject1Id	CustomObject1
Dealer	CustomObject2Id	CustomObject2
Dealer	CustomObject3Id	CustomObject3
Dealer	ParentDealerId	Dealer
Dealer	PrimaryTerritoryId	Territory
Dealer	OwnerId	User
Dealer Territory	ChannelPartnerId	Dealer
Exam	BookId	Book
Financial Account	BookId	Book
Financial Plan	BookId	Book
Fund	BookId	Book
Fund	CustomObject1Id	CustomObject1
Fund	CustomObject2Id	CustomObject2
Fund	CustomObject3Id	CustomObject3
Fund	FundId	Fund
Fund	PrimaryOwnerId	User
Fund Participant	FundId2	Fund
Fund Request	CampaignId	Campaign
Fund Request	PrimaryContactId	Contact
Fund Request	FundId	Fund
Fund Request	OwnedByEmployeeId	FundRequest

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Fund Request	FundOwnerId	User
Fund Request	OwnerId	User
Household	AccountID	Account
Household	BookId	Book
Household	PrimaryContactId	Contact
Household	CustomObject1Id	CustomObject1
Household	CustomObject2Id	CustomObject2
Household	CustomObject3Id	CustomObject3
Household	OwnerGroupId	Household
Household Contact	CampaignId	Campaign
Lead	AccountId	Account
Lead	BookId	Book
Lead	CampaignId	Campaign
Lead	ContactId	Contact
Lead	CustomObject1Id	CustomObject1
Lead	CustomObject2Id	CustomObject2
Lead	CustomObject3Id	CustomObject3
Lead	OpportunityId	Opportunity
Lead	OwnerId	User
Lead	SalesRepId	User
Lead	ReferredById	User
MDF Requests	BookId	Book
MedEd Event	BookId	Book
MedEd Event	ProductId	Product
MedEd Event	OwnerId	User
Objective	BookId	Book
Opportunity	AccountId	Account
Opportunity	BookId	Book

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Opportunity	SourceCampaignId	Campaign
Opportunity	KeyContactId	Contact
Opportunity	ConatactId	Contact
Opportunity	CustomObject1Id	CustomObject1
Opportunity	CustomObject2Id	CustomObject2
Opportunity	CustomObject3Id	CustomObject3
Opportunity	DealerId	Dealer
Opportunity	TerritoryId	Territory
Opportunity	OwnerId	User
Opportunity Competitor	PrimaryContactId	Contact
Opportunity Competitor	CompetitorId	Opportunity
Opportunity Contact Role	ContactId	Contact
Opportunity Contact Role	OpportunityId	Opportunity
Opportunity Note	OptyId	OpportunityId
Opportunity Partner	PrimaryContactId	Contact
Opportunity Partner	PartnerId	Opportunity
Opportunity Partner	OwnerId	User
Opportunity Team	OptyId	Opportunity
Opportunity Team	UserId	User
Partner	ParentAccountId	Account
Partner	BookId	Book
Partner	SourceCampaignId	Campaign
Partner	TerritoryId	Territory
Partner	ChannelAccountManagerId	User
Partner	OwnerId	User
Partner Program	BookId	Book
Policy	BookId	Book
Portfolio	AccountId	Account

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Portfolio	InstitutionId	Account
Portfolio	BookId	Book
Portfolio	PrimaryContactId	Contact
Portfolio	CustomObject1Id	CustomObject1
Portfolio	CustomObject2Id	CustomObject2
Portfolio	CustomObject3Id	CustomObject3
Portfolio	OwnerGroupId	Portfolio
Portfolio	ParentPortfolioAccountId	Portfolio
Portfolio	ParentProductId	Product
Portfolio	ProductId	Product
Portfolio	OwnerId	User
Portfolio Owner	ContactId	Contact
Portfolio Owner	PortfolioId	Portfolio
Product	ParentProductId	Product
Revenue	OpportunityAccountId	Account
Revenue	AssetId	Asset
Revenue	ContactId	Contact
Revenue	OpportunityId	Opportunity
Revenue	ProductId	Product
Revenue	OwnerId	User
Sample Lot	BookId	Book
Sample Transaction	BookId	Book
Service Request	AccountId	Account
Service Request	AssetId	Asset
Service Request	BookId	Book
Service Request	ContactId	Contact
Service Request	CustomObject1Id	CustomObject1
Service Request	CustomObject2Id	CustomObject2

Posttype	Fremmednøkkel	Posttype som det refereres til
Service Request	CustomObject3Id	CustomObject3
Service Request	DealerId	Dealer
Service Request	ProductId	Product
Service Request	OwnerId	User
Service Request	VehicleId	Vehicle
Solution	CustomObject1Id	CustomObject1
Solution	CustomObject2Id	CustomObject2
Solution	CustomObject3Id	CustomObject3
Solution	ProductId	Product
Special Pricing Request	BookId	Book
Vehicle	AccountId	Account
Vehicle	BookId	Book
Vehicle	PrimaryContactId	Contact
Vehicle	CustomObject1Id	CustomObject1
Vehicle	CustomObject2Id	CustomObject2
Vehicle	CustomObject3Id	CustomObject3
Vehicle	ProductId	Product
Vehicle	SellingDealerId	Dealer
Vehicle	ServicingDealerId	Dealer
Vehicle	OwnerId	User

I tillegg er følgende fremmednøkkelfelt felles for alle posttyper, og de henviser til følgende brukerposttyper:

- CreatedById
- ModifiedById

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

JulianDay

Funksjonen JulianDay i Expression Builder returnerer antallet dager som har gått siden kl. 12.00 universaltid, 1. januar 4713 f.Kr.

Syntaks

JulianDay(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianDay(Today())</p>

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

JulianMonth

Funksjonen JulianMonth i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

$$JulianYear * 12 + inneværende_måned$$

der *JulianYear* er året som returneres av funksjonen [JulianYear](#) (på side 655), *inneværende_måned* er et heltall fra 1–12, og januar er 1.

Syntaks

JulianMonth(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianMonth(Today())</p>

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

JulianQtr

Funksjonen JulianQtr i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

$$JulianYear * 4 + inneværende_kvartal$$

der *JulianYear* er året som returneres av funksjonen [JulianYear](#) (på side 655), og *inneværende_kvartal* er:

$$(inneværende_måned - 1) / 3 + 1$$

avrundet til neste heltall.

Syntaks

JulianQtr(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianQtr(Today())</p>

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

JulianWeek

Funksjonen JulianWeek i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

JulianDay / 7

avrundet nedover til neste heltall, der *JulianDay* er dagen som returneres av funksjonen [JulianDay](#) (på side 652).

Syntaks

JulianWeek(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianWeek(Today())</p>

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

JulianYear

Funksjonen JulianYear i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

inneværende_år + 4713

Syntaks

JulianYear(dato)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianYear(Today())</p>

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Left

Funksjonen Left i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra venstre side av en streng.

Syntaks

Left(streng, lengde)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Strengen som tegnet lengst til venstre returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.
lengde	Et heltall som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet er 0 (null), returneres en tom streng. Hvis dette argumentet er større enn eller lik antallet tegn i strengen, returneres hele strengen.

Eksempler

Hvis e-postadressen til gjeldende bruker er john.doe@oracle.com, returnerer følgende eksempel verdien john:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Len

Funksjonen Len i Expression Builder returnerer antallet tegn i en angitt streng.

Syntaks

Len(streng)

Resultattype

Heltall

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Feltnavnet eller strenguttrykket som tegnene telles fra. Hvis strengen er tom, returneres 0 (null). Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.

Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

Dette eksemplet returnerer verdien 19 hvis feltet inneholder et gyldig tidsstempel:

```
Len([<CreateDate>])
```

Dette eksemplet returnerer verdien 19:

```
Len(Timestamp()) returnerer 19
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

LN

Funksjonen LN i Expression Builder returnerer den naturlige loggen for tallet som sendes i argumentet.

Syntaks

LN(tall)

Resultattype

Nummer

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
tall	Tallet som den naturlige loggen skal returneres for.

Eksempler

Dette eksemplet:

LN(10)

returnerer verdien 2.30.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Regional innstilling

Funksjonen Locale i Expression Builder returnerer koden for regional innstilling for den påloggende brukeren, for eksempel ENU.

Syntaks

Locale()

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

LocaleListSeparator

Funksjonen LocaleListSeparator i Expression Builder returnerer listeskilletegnet for den gjeldende regionale innstillingen, for eksempel et komma (,).

Syntaks

LocaleListSeparator()

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

LookupName

Funksjonen LookupName i Expression Builder finner en rad i tabellen Verdiliste der alle disse betingelsene er oppfylt:

- Feltet TYPE samsvarer med argumentet type.
- Feltet CODE samsvarer med argumentet lang_ind_code.
- Feltet LANG_ID samsvarer med språkkoden for det gjeldende aktive språket.

Denne funksjonen returnerer den uoversatte verdien (den språkuavhengige koden) for visningsverdien i den angitte verdilisten.

TIPS: Når du angir parametrene for funksjonen LookupName, klikker du på Vis akseptable verdier for å vise de akseptable verdiene for feltet du valgte i listen Felt. (Hvis et felt er et plukklistefelt, vil Vis akseptable verdier vise alle valgene som er konfigurert for plukklisten. Hvis et felt ikke er et plukklistefelt, vil Vis akseptable verdier åpne et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.)

Syntaks

LookupName(type, lang_ind_code)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
type	Radtypen det skal søkes etter.
lang_ind_code	Visningsverdien.

Eksempel

Hvis CALIFORNIA er visningsverdien og CALIF er den språkuavhengige koden, vil begge disse eksemplene returnere verdien CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

LookupValue

Funksjonen LookupValue i Expression Builder returnerer en angitt plukklisteverdi som er oversatt til det gjeldende aktive språket.

Plukklisteverdier lagres i tabellen Verdiliste. Funksjonen LookupValue returnerer verdien i kolonnen VAL for en rad der følgende betingelser er oppfylt:

- Kolonnen TYPE samsvarer med argumentet type.
- Kolonnen CODE samsvarer med argumentet lang_ind_code.
- Kolonnen LANG_ID samsvarer med språkkoden for det gjeldende aktive språket.

Funksjonen LookupValue tillater at uttrykk som involverer plukklisteverdier, evalueres på samme måte i Oracle CRM On Demand, på tvers av regionale innstillinger. Verdien *White* på engelsk evalueres for eksempel på samme måte som verdien *Blanc* på fransk.

TIPS: Når du angir parametrene for funksjonen LookupValue, klikker du på **Vis akseptable verdier** for å vise de akseptable verdiene for feltet du valgte i listen **Felt**. (Hvis et felt er et plukklistefelt, vil **Vis akseptable verdier** vise alle valgene som er konfigurert for plukklisten. Hvis et felt ikke er et plukklistefelt, vil **Vis akseptable verdier** åpne et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.)

MERKNAD: Feltet Salgsfase i salgsmulighetposter er ikke et ekte plukklistefelt. Funksjonen LookupValue fungerer ikke på dette feltet.

Syntaks

LookupValue (type, lang_ind_code)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
type	Radtypen det skal søkes etter.
lang_ind_code	Den uoversatte verdien i verdilisten.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Mid

Funksjonen Mid i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra en streng.

TIPS: Bruk funksjonen [Len](#) (på side 656) til å finne ut hvor mange tegn det er i en streng.

Syntaks

Mid(streng, start, lengde)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Feltnavnet eller strengeuttrykket som tegnene returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres en tom streng.
start	Feltnavnet eller uttrykket som angir tegnposisjonen i strengen der lengdetellingen starter. Hvis verdien for startargumentet er større enn antallet tegn i strengen, returnerer funksjonen Mid en tom streng.
lengde	Valgfritt. Feltnavnet eller uttrykket som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet ikke brukes, eller hvis den angitte lengden er større enn antallet tegn som kan returneres, returneres alle tegn fra startposisjonen til slutten på strengen.

Eksempler

Dette eksemplet returnerer sju tegn (Builder), med start fra det tolvte tegnet i en streng:

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Eksemplene nedenfor returnerer sju tegn med start fra det tolvte tegnet fra et tekstfelt som inneholder teksten *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<navn på tekstfelt>',12, 7)
```

eller

```
Mid([<navn på tekstfelt>],12, 7)
```

Dette eksemplet trekker ut domenenavnet fra en e-postadresse:

```
Mid([<CreatedByEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedByEmailAddress>], "@") + 1,  
Len([<CreatedByEmailAddress>]))
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

OrganizationName

Funksjonen OrganizationName i Expression Builder returnerer organisasjonsnavnet for den påloggede brukeren.

Syntaks

OrganizationName()

Resultattype

Streng

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

PRE

Funksjonen PRE i Expression Builder returnerer den forrige verdien for det angitte feltet når feltverdien endres, men før verdien oppdateres i databasen.

ADVARSEL: Det anbefales på det sterkeste at du ikke bruker funksjonen PRE med arbeidsflytregler som har en ventehandling, siden ventehandlingen påvirker funksjonen PRE. Ingen handlinger som følger ventehandlingen, utføres før den angitte venteperioden er utløpt. De resterende handlingene utføres i en annen bunkeoperasjon enn operasjonen der regelen opprinnelig ble utløst, og verdiene i feltene i posten før handlingen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes den tidligere verdien og den gjeldende verdien i feltet alltid som de samme verdiene.

Syntaks

PRE('<feltnavn>')

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
feltnavn	Navnet på feltet som ble endret.

Følgende hensyn gjelder ved bruk av funksjonen PRE:

- Hvis du bruker betingelsesuttrykk, for eksempel arbeidsflytbetingelser og valideringssetninger, og bruker funksjonen PRE til å hente den forrige verdien i et felt, må du huske at den opprinnelige verdien i et felt kan være tom (det vil si en nullverdi). Hvis den opprinnelige verdien er null, vil sammenligninger med en ikke-null-verdi gi uforutsigbare resultater. Du kan sikre at betingelsesuttrykk evalueres riktig i slike tilfeller ved å bruke funksjonen PRE sammen med funksjonen IfNull som vist i dette eksemplet:

```
IfNull([<FieldName>], "Ugyldig") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Ugyldig")
```

I dette eksemplet brukes tekststrengen *Ugyldig* som erstatning for nullverdien, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i feltet som undersøkes.

- Hvis funksjonen PRE brukes i en arbeidsflytregel eller handling som aktiveres etter en ventehandling, returnerer ikke funksjonen den forrige verdien i et felt. I tilfeller der du har en forretningsprosess som krever slike sammenligninger, kan du bruke en arbeidsflytregel med triggerhendelsen Før lagring av endret post til å lagre den forrige verdien i et felt i et ubrukt felt i posttypen. Du kan deretter bruke den lagrede feltverdien for påkrevde sammenligninger i arbeidsflytregler som inneholder ventehandlingen.

Når du oppretter arbeidsflytregelen for å lagre den forrige verdien i et felt i et ubrukt felt i posttypen, må du huske at den forrige verdien i det opprinnelige feltet kan være tom (det vil si en nullverdi). Du må derfor bruke et uttrykk som vist nedenfor til å lagre en standardverdi hvis en nullverdi forekommer.

```
IfNull([<FieldName>], "Ugyldig")
```

I dette eksemplet er tekststrengen *Ugyldig* standardverdien som brukes som erstatning for en nullverdi, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i det opprinnelige feltet.

Eksempel på opprettelse av en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost

Nedenfor finner du et eksempel på hvordan du kan opprette en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost når eieren av posten endres.

Slik oppretter du en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost

- 1 Opprett en arbeidsflytregel for posttypen Firma med triggerhendelsen Ved lagring av endret post.
- 2 Lagre arbeidsflytregelen.
- 3 Opprett handlingen Legg til e-post i arbeidsflytregelen.
- 4 Gjør følgende i arbeidsflythandlingen:
 - a Velg Bestemt e-postadresse i feltet Til.

- b** Legg til følgende uttrykk i uttrykkstekstboksen i feltet Til:
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')
- c** Skriv inn ønsket emne og innholdstekst for e-posten.
- d** Lagre arbeidsflythandlingen.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Right

Funksjonen Right i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra høyre side av en streng.

Syntaks

Right(streng, lengde)

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Strengen som tegnet lengst til høyre returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.
lengde	Et heltall som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet er 0 (null), returneres en tom streng. Hvis dette argumentet er større enn eller lik antallet tegn i strengen, returneres hele strengen.

Eksempler

Hvis e-postadressen til gjeldende bruker er john.doe@oracle.com, returnerer følgende eksempel verdien oracle.com:

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'), Len(UserValue('<EMailAddr>'))-  
Instr(UserValue('<EMailAddr>'), '@'))
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

RowIdToRowNum

Funksjonen RowIdToRowNum i Expression Builder konverterer en alfanumerisk rad-ID til et numerisk format.

MERKNAD: Rad-ID-er genereres ved hjelp av en proprietær algoritme i Oracle CRM On Demand og har fullstendig referanseintegritet i hele Oracle CRM On Demand-databasen. Algoritmen bruker Base-36-koding, et posisjonstallsystem der radiksen er 36. Når 36 brukes som radiks, kan sifrene representeres av tallene 0–9 og bokstavene A–Z, som er et optimalisert alfanumerisk tallsystem som ikke skiller mellom store og små bokstaver, basert på ASCII-tegn.

Syntaks

RowIdToRowNum('rad-id')

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
rad-id	Strengelitteralen, feltnavnet eller uttrykket som returnerer en alfanumerisk rad-ID.

Eksempler

Dette eksemplet:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').  
returnerer verdien 38-8021253.
```

Dette eksemplet:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

returnerer verdien 38-57119344.

Hvis feltet <AccountID> inneholder 12-Y09KG, vil eksemplet:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

returnerer verdien 38-57119344.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

RowNum

Funksjonen RowNum i Expression Builder returnerer posisjonen til posten i det aktive postsettet.

Syntaks

RowNum()

Resultattype

Heltall

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Timestamp

Funksjonen Timestamp i Expression Builder returnerer datoen og klokkeslettet fra tjeneren, konvertert til tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker. Hvis tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker for eksempel er satt til Østkysten (sommertid) -0400 UTC, konverterer funksjonen Timestamp tjenertidspunktet til EDT. Funksjonen TimeStamp utfører UTC-konvertering (universaltidskode).

MERKNAD: Aritmetiske operasjoner (for eksempel addisjon eller subtraksjon) støttes ikke med funksjonen `Timestamp()`.

Syntaks

`Timestamp()`

Resultattype

Dato/klokkeslett

Eksempler

Dette eksemplet returnerer gjeldende dato og klokkeslett, i formatet måned/dag/år time24:minutter:sekunder:

```
Timestamp()
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

ToChar

Funksjonen `ToChar` i Expression Builder konverterer en angitt dato eller et numerisk uttrykk til en formatert streng.

Syntaks

`ToChar(uttrykk, format)`

ADVARSEL: Ikke bruk både datoformater og tallformater i en forekomst av funksjonen `ToChar`. Hvis du gjør det, kan det føre til ugyldige resultater.

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
uttrykk	Et uttrykk eller felt som returnerer en dato, en dato og et klokkeslett eller en numerisk verdi.
format	En streng som representerer dato- eller tallformatet.

Tabellen nedenfor beskriver datoformatene for funksjonen.

Formatkode	Beskrivelse
DD	En tosifret dag i måneden (01–31).
DDDD dddd	Navnet på dagen.
MM	Et tosifret månedsnummer (01–12, der 01 er JAN). Du må bruke <i>MM</i> med store bokstaver, ettersom <i>mm</i> med små bokstaver angir minutter.
MMMM mmmm	Navnet på måneden. Legg merke til at hvis du bruker små bokstaver, må du bruke mmmm (det vil si bokstaven m som liten bokstav fire ganger), ettersom mm (det vil si bokstaven m som liten bokstav to ganger) angir minutter.
Y	Det siste sifferet i årstallet.
YY	De siste to sifrene i årstallet.
YYYY	Et firesifret årstall.
hh12	Tidspunktet på dagen i 12-timers format.
hh24	Tidspunktet på dagen i 24-timers format.
hh	Timen på dagen. Du kan angi AM eller PM for å justere klokkeslettet ytterligere, for eksempel: hh:mm:ss PM Hvis du ikke angir AM eller PM, brukes som standard 24-timers format.
mm	Minuttene. Legg merke til at mm (det vil si bokstaven m som liten bokstav to ganger) alltid angir minutter og ikke kan brukes til å angi en tosifret dag i måneden.
ss	Sekundene.

Tabellen nedenfor beskriver tallformatene for funksjonen.

Formatkode	Eksempel	Beskrivelse
#	####	Returnerer verdien med det angitte antallet sifre, med et innledende minustegn hvis verdien er negativ.
0	####.00	Returnerer innledende nuller. Returnerer etterfølgende nuller.
\$	\$####.00	Returnerer verdien med et innledende dollartegn.
,	#,###	Returnerer et komma i den angitte posisjonen. Et komma kan ikke vises til høyre for desimaltegnet. Formatmodellen kan ikke starte med et komma.
.	###.##	Returnerer et desimaltegn på den angitte posisjonen. Bare ett desimaltegn er tillatt i formatparameteren. Hvis antallet sifre som angis etter desimaltegnet, er mindre enn antallet sifre som er tilgjengelige etter desimaltegnet, blir desimalen avrundet oppover.

Eksempler på bruk av tallformater

Dette eksemplet returnerer verdien 10:

```
ToChar (10, '###.##')
```

Dette eksemplet returnerer verdien 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

Dette eksemplet returnerer verdien 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

Dette eksemplet returnerer verdien -10.24:

```
ToChar (-10.2388, '###.##')
```

Eksempler på bruk av datoformater

Dette eksemplet konverterer verdien som returneres av funksjonen Timestamp(), til formatet DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Hvis funksjonen Timestamp() for eksempel returnerer verdien 02/29/2008 10:58:37, evalueres uttrykket ovenfor til 29/02/2008.

Dette eksemplet viser hvordan midnatt vises med ulike formater:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) returnerer 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) returnerer 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) returnerer 2009/05/22 00:00:00

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Today

Funksjonen Today i Expression Builder returnerer dagens dato basert på tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker. Hvis tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker for eksempel er satt til Østkysten (sommertid) –0400 UTC, konverterer funksjonen Today() tjenerdagen til EDT. Funksjonen Today() utfører UTC-konvertering (universaltidskode).

Syntaks

Today()

Resultattype

Dato

Eksempler

Hvis dagens dato er 11/27/2007, vil dette eksemplet:

```
Today() - 30
```

returnere verdien 10/28/2007.

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

UserValue

Funksjonen UserValue i Expression Builder returnerer verdien for et angitt attributt for den gjeldende brukeren.

Feltene i visningen Brukerdetaljer er attributter for den valgte brukeren.

Syntaks

UserValue('<attributt>')

Resultattype

Streng

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
attributt	Det språkuavhengige navnet eller den tilpassede integreringsetiketten som tilsvarer visningsnavnet for det gjeldende brukerattributtet.

Eksempler

Eksempel: I en forretningsprosess må et egendefinert tekstfelt med navnet Opprinnelsessted i en serviceforespørsel som standard vise landet til brukeren som oppretter posten (den gjeldende brukeren), når posten opprettes.

Du implementerer forretningsregelen ved å sette standardverdien for feltet Opprinnelsessted til UserValue('<PersonligLand>') på siden Feltinnstillinger for serviceforespørsler, og merke av for Etter-standard.

For opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 78).

Eksempel 2: I en forretningsprosess må en bestemt arbeidsflytregel utløses hvis eieren av en salgsmulighet ikke er administratoren.

Du implementerer forretningsregelen ved å definere følgende betingelse i arbeidsflytregelen:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

Attributter

Tabellen nedenfor inneholder attributtene som kan brukes som argumenter i funksjonen UserValue, og de tilhørende visningsnavnene.

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
Alias	Alias	Administrasjon
AuthenticationType	Autentiseringstype	Bare bruker-ID/passord
BusinessUnit	Forretningsenhet	Forretningsenhet

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
BusinessUnitLevel1	Forretningsenhetsnivå 1	Forretningsenhet nivå1
BusinessUnitLevel2	Forretningsenhetsnivå 2	Forretningsenhet nivå2
BusinessUnitLevel3	Forretningsenhetsnivå 3	Forretningsenhet nivå3
BusinessUnitLevel4	Forretningsenhetsnivå 4	Forretningsenhet nivå4
CellPhone	Mobiltelefonnummer	+1 555 2368978
CreatedBy	Opprettet av	Administrator for kundeservicerepresentant for Oracle CRM On Demand
CreatedById	Ikke tilgjengelig	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Opprettelsesdato	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	USD
Department	Avdeling	Avdeling
Division	Divisjon	Divisjon
EMailAddr	E-post	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Ansattnummer	12345
EnableTeamContactsSync	Aktiver synkronisering av kontaktpersoner for team	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Ekstern identifikator for engangspålogging	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Ekstern unik ID	EXTUID123
FirstName	Fornavn	John
FundApprovalLimit	Godkjenningsgrense for midler	50 000
IntegrationId	Integrerings-ID	INTUID123
JobTitle	Jobbtittel	Produktsjef
Language	Språk	Engelsk-amerikansk
LastLoggedIn	Siste pålogging	10/31/2007 19:39:01
LastName	Etternavn	Doe
LeadLimit	Kundeemnegrense	2345679
Locale	Regional innstilling	Engelsk – Canada

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
ManagerFullName	Rapporterer til	John Smith
ManagerId	Ikke tilgjengelig	1E4763-IZAU
Market	Marked	Marked
MiddleName	Mellomnavn	Middle
MiscellaneousNumber1	Diverse tall 1	2312
MiscellaneousNumber2	Diverse tall 2	2312
MiscellaneousText1	Diverse tekst 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Diverse tekst 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Endret av	John Doe
ModifiedById	Ikke tilgjengelig	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Endringsdato	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Hr/fru	Hr.
NeverCall	Aldri ring	Y
NevereMail	Aldri e-post	Y
NeverMail	Aldri post	Y
PasswordState	Passordstatus	Aktiv
PersonalCity	Poststed	Toronto
PersonalCountry	Land	Canada
PersonalPostalCode	Postnummer	M4C2C3
PersonalProvince	Provins	Ontario
PersonalState	Delstat/provins	CA
PersonalStreetAddress	Gateadresse	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresse 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adresse 3	Scarborough
PhoneNumber	Telefonnummer arbeid	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Primærgruppe	Brukergruppe A
Region	Område	Mitt område
Role	Rolle	Utegående selger

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
RoleId	Rolle-ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Sekundær e-postadresse	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Vis velkomstsider ved pålogging	N
Status	Status	Aktiv
SubMarket	Delmarked	Mitt delmarked
SubRegion	Underordnet område	Mitt underordnede område
TempPasswordFlag	Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre	Y
TimeZoneName	Tidssone	(GMT-05.00) Østkysten (USA og Canada)
UserId	Rad-ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	Rad-ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	Brukerpåloggings-ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Faksnummer arbeid	+1 555 2365556

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

UtcConvert

Funksjonen UtcConvert i Expression Builder konverterer angitt dato og klokkeslett fra tidssoneinnstillingen til den gjeldende brukeren, og returnerer datoen og klokkeslettet i den angitte tidssonen.

Syntaks

UtcConvert(utc_dato_klokkeslett, tidssone)

Resultattype

Tid

Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
utc_dato_klokkeslett	Datoen og klokkeslettet i henhold til tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren i formatet MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
tidssone	Navnet på en tidssone

Eksempler

Hvis tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren er (GMT-05.00) Østkysten (USA og Canada), vil dette eksemplet:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Stillehavskysten (normaltid)')
```

returnere følgende verdi:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Hvis tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren er (GMT+05.30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi, vil dette eksemplet:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Østkysten (normaltid)')
```

returnere følgende verdi:

```
12/14/2007 04:37:05
```

Dette eksemplet viser hvordan du får den tilsvarende UTC-tiden for vesteuropeisk tid:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01.00) Amsterdam, Berlin, Bern, Roma, Stockholm, wien")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Vest-Europa (sommertid)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Vest-Europa (normaltid)")
```

Dette eksemplet viser hvordan du får den tilsvarende UTC-tiden for sørafrikansk tid:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02.00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Sør-Afrika (sommertid)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Sør-Afrika (normaltid)")
```

Hvis navnet på en tidssone inneholder et spesialtegn, for eksempel et enkelt anførselstegn (') eller et komma (,), må du plassere navnet på tidssonen eller spesialtegnet i doble anførselstegn. Eksempel:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13.00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13.00) Nuku'alofa")%%
```

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

■ [Om Expression Builder](#) (på side 615)

- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Eksempler i Expression Builder

I Expression Builder kan du bruke prøveuttrykkene i tabellen nedenfor.

Prøveuttrykk i Expression Builder	
Oppdatere feltet Opportunity Margin	
Beskrivelse	Oppdatere feltet Opportunity Margin
Syntaks	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
Validere mindre avtaler	
Beskrivelse	Feltvalidering. 'Mindre avtaler' kan ikke ha større inntekt enn 1 000 000
Syntaks	<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Mindre avtaler', 1000000, [<Revenue>])
Tilordne en nyopprettet serviceforespørsel til oppretteren	
Beskrivelse	Når en serviceforespørsel opprettes, angir du UserId som standard for serviceforespørselsfeltet ID for Eid av.
Syntaks	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
Kontrollere om verdiene i bestemte felt er endret	
Beskrivelse	Se etter endringer i feltverdier
Syntaks	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
Utløse en arbeidsflyt basert på en lukningsdato	
Beskrivelse	Hvis lukningsdatoen er endret med over en måned, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
Utløse en arbeidsflyt hvis en salgsmulighet kommer til en bestemt fase uten en kontaktperson	
Beskrivelse	Hvis en salgsmulighet kommer til salgsfasen Lukket/vunnet uten å ha en kontaktperson, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	FieldValue('<SalesStage>') = "Lukket/vunnet" AND

	PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "Ingen treff for rad-ID"
Utløse en arbeidsflyt når det merkes av i en avmerkingsboks	
Beskrivelse	Hvis det merkes av i den egendefinerte avmerkingsboksen Klar for vurdering, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')
Kontrollere om den gjeldende brukeren er eieren av posten	
Beskrivelse	Kontroller om eieren av posten er den gjeldende brukeren. Hvis det er tilfellet, brukes funksjonen IfNull fordi feltet Eier kan være null.
Syntaks	IfNull([<OwnerId>], "Invalid") = UserValue('<UserId>')
Utløse en e-post når kontotypen endres	
Beskrivelse	Utløse en e-post når kontotypen endres fra "Prospekt" to "Kunde"
Syntaks	PRE('<AccountType>') = "Prospekt" AND FieldValue('<AccountType>') = "Kunde"
Utelate en bestemt kanal fra en arbeidsflyt	
Beskrivelse	Ikke utføre en arbeidsflyt for en tilkoblet post
Syntaks	PRE('<CampaignType>') = "Annonse" AND ExcludeChannel("Online")

Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 615)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 615)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 628)

Stikkordregister

A

- Administrasjon av roller - 212
- Administrasjon av servicetilmåling - 50
- Administrere innstillingen Kopiering aktivert - 82
- Administrere innstillinger for integreringshendelser - 591
- Administrere Oracle CRM On Demand - 7
- Administrere selskapets vedlegg - 600
- Administrere smartbesøk - 608
- Adresseadministrasjon - 56
- Adressefelt
 - Klargjøring for import - 424
- Akkrediteringsfelt
 - Klargjøring til import - 422
- Akkrediteringsforespørselsfelt
 - Klargjøring til import - 423
- Aktivafelt
 - Klargjøring til import - 432
- Aktivere bøker for brukere og brukerroller - 258
- Aktivere bøker for selskapet - 258
- Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside - 134
- Aktivere språk - 37
- Aktivere tilgangskontroller for relaterte posttyper - 284
- Angi adressestype for udelte adresser ved hjelp av Rediger forbindelse - 61
- Angi dynamiske sideoppsett - 111
- Angi maksimalt antall ganger kontaktpersoner kan motta prøver uten en gyldig delstatslisens - 611
- Angi posttyper i personlige uttrekksdefinisjoner - 583
- Angi tilgangsnivåer for primære posttyper - 210
- Angi tilgangsnivåer for relaterte posttyper - 211
- Angi varsler for servicetilmålinger - 53
- Applikasjonsfelt
 - Klargjøring til import - 426
- Applikasjonstilpasning - 64
- Arbeide med siden Rolleliste - 214
- Arbeide med siden Tilgangsprofilliste - 186
- Arbeidsflytkonfigurasjon - 286
- Arbeidsflytovervåker - 328
- Autorisere kontaktpersoner for mottak av prøver - 613
- Avbryte lagring av arbeidsflyt - 302
- Avtale-, oppgave- og besøksfelt
 - Klargjøring til import - 430
- Avtalebrukerfelt

- Klargjøring til import - 429

- Avvisningskode for kundeemner - 347

B

- Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller - 304
- Begrense bruk til IP-adresser - 37
- Begrense prosesser - 283
- Behandle listetilgang og listerekkefølge - 103
- Behandle søkeoppsett - 100
- Bokbrukerfelt
 - Klargjøring til import - 434
- Bokfelt - 265
 - Klargjøring for import - 435
- Bokhåndtering - 223
- Bruke administratormaler under konfigurasjon - 14
- Bruke Expression Builder - 615
- Bruke indekserte egendefinerte felt - 87
- Brukerfelt - 150
 - Klargjøring til import - 551
- Brukerstyring - 147
- Brukerstyring og tilgangskontroller - 145

D

- Dataregler og tilknytning - 334
- Datatyper i Expression Builder - 621
- Dataadministrasjonsverktøy - 364
- Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger - 325
- Deaktivere brukere - 169
- Deaktivere brukere (partnere) - 174
- Definere brukere - 148
- Definere overlappende plukklistor - 99
- Definere salgskvoter for brukere - 161
- Definere selskapets passordkontroller - 29
- Dekningsfelt
 - Klargjøring til import - 461

E

- Egenadministrasjon for partner - 169
- Egendefinere en regnskapskalender - 39
- Eksamensfelt
 - Klargjøring til import - 478
- Eksamensregistreringsfelt
 - Klargjøring til import - 479
- Eksempel 1
 - Bruke tilgangsnivået Vise - 198
- Eksempel 2
 - Bruke tilgangsnivået Overta primær - 203
- Eksempel 3
 - Sikre data via bøker - 206
- Eksempel på bruk av bøker til å håndtere salgsdistrikter - 244
- Eksempel på bruk av prosesser til å låse poster - 276
- Eksempel på e-post med importresultater og loggfil - 563
- Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter - 313

Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating - 125
Eksempler i Expression Builder - 677
Eksempler på tilgangsnivåberegninger - 198
Eksempler på XML-filer for personlig uttreksdefinisjon - 577
Eksportassistent - 564
Eksportere data - 564
Endre en brukers bruker-ID - 162
Endre en brukers bruker-ID (partnere) - 173
Endre ikonet for en posttype - 137
Endre navn på felt - 86
Endre navn på feltdeltitler - 96
Endre navn på posttyper - 135
Endre plukklisterverdier - 90
Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger - 323
Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler - 324
ExcludeChannel - 632
Expression Builder - 614
F
Felt for arbeidsflytforekomst - 333
Felt for avtaleregistrering
 Klargjøring til import - 469
Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner
 Klargjøring til import - 457
Felt for egendefinert objekt
 Klargjøring til import - 463
Felt for eiendeler for finanskonto
 Klargjøring til import - 484
Felt for finanskontoinnehavere
 Klargjøring til import - 483
Felt for forespørsler om spesialpris
 Klargjøring til import - 546
Felt for forsikringseiendommer
 Klargjøring til import - 490
Felt for innehavere av poliser
 Klargjøring til import - 528
Felt for invitert deltaker for MedEd
 Klargjøring for import - 501
Felt for involverte parter
 Klargjøring til import - 493
Felt for kontaktperson for avtale
 Klargjøring til import - 428
Felt for kontaktperson for kjøretøy
 Klargjøring til import - 553
Felt for kontaktperson for oppgave
 Klargjøring til import - 548
Felt for kontaktpersoner for planer
 Klargjøring til import - 524
Felt for kontaktpersonrolle for salgsmulighet
 Klargjøring til import - 509
Felt for kontaktpersonsteam
 Klargjøring til import - 458

Felt for lagerperioder
 Klargjøring til import - 492
Felt for lagersporingsrapporter
 Klargjøring til import - 491
Felt for linjeartikler i prislister
 Klargjøring til import - 533
Felt for MDF-forespørsler
 Klargjøring til import - 499
Felt for meldingsplanelementrelasjoner
 Klargjøring til import - 506
Felt for produkter for spesialprising
 Klargjøring til import - 545
Felt for produktinntekt for salgsmulighet
 Klargjøring til import - 513
Felt for prøveansvarsfraskrivelse
 Klargjøring til import - 537
Felt for salgsmuligheter for planer
 Klargjøring til import - 525
Felt for svar på meldinger
 Klargjøring til import - 502
Felt for transaksjonsartikler
 Klargjøring til import - 550
Felt for økonomitransaksjoner
 Klargjøring til import - 489
FieldValue - 633
Finanskontofelt
 Klargjøring til import - 481
FindNoneOf - 634
FindOneOf - 635
Firmabokfelt
 Klargjøring for import - 413
Firmafelt
 Klargjøring til import - 414
Firmateamfelt
 Klargjøring til import - 421
Fordelingsfelt
 Klargjøring til import - 425
Forhandlerfelt
 Klargjøring til import - 472
Forretningsplanfelt
 Klargjøring til import - 437
Forretningsprosesshåndtering - 273
Funksjonen Prosessadministrasjon - 278
Funksjoner i Expression Builder - 628
G
GetGroupId - 636
GetParentId - 636
Gruppehåndtering - 266
H
Hensyn som må tas når delte adresser deaktiveres - 59
Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes - 181

Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes - 184
Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes - 180
Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes - 183
Håndtere brukere i partnerorganisasjonen (partnere) - 170
Håndtere delegerte brukere (administrator) - 166
Håndtere personlige uttreksdefinisjoner - 573, 585
Håndtere valutaer - 42
Håndtering av konvertering av kundeemne - 344
Håndtering av naturvitenskap - 608
Håndtering av regnskapskalender - 38
Håndtering av salgsdistrikt - 271

I

IfNull - 637
If - 638
Import- og eksportverktøy - 364
Importassistent - 557
Importere data - 557
Innholdshåndtering - 593
InStr - 639
Integrering av Web-tjenester - 567

J

JoinFieldValue - 640
JulianDay - 652
JulianMonth - 652
JulianQtr - 653
JulianWeek - 654
JulianYear - 655

K

Kampanjefelt
 Klargjøring til import - 438
Kampanjemottakerfelt
 Klargjøring til import - 440
Kjøretøyfelt
 Klargjøring til import - 554
Klargjøre for dataimport - 412
Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand - 567
Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand - 572
Knytte brukere til bøker - 254
Knytte sammen poster under import - 404
Konfigurere feltoppsettet for overgangsstatuser - 284
Konfigurere modi for posteierskap - 251
Konfigurere partneradministratorer (administrator) - 169
Konfigurere salgsdistrikter - 271
Kontaktpersonbokfelt
 Klargjøring for import - 446
Kontaktpersonfelt
 Klargjøring til import - 448

Konvertere udelte adresser til delte adresser - 56
Kravfelt
 Klargjøring til import - 443
Kundeemnefelt
 Klargjøring til import - 494
Kursfelt
 Klargjøring til import - 459
Kurspåmeldingsfelt
 Klargjøring til import - 458

L

Laste klienttillegg - 127
Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand - 567
Laste ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand - 573
Laste ned WSDL-filer og skjemafilene - 568
Left - 655
Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster - 261
Legge til overgangsstatuser i prosesser - 281
Legge til posttyper - 137
Legge til roller - 217
Legge til tilgangsprofiler - 208
Len - 656
LN - 657
LocaleListSeparator - 659
LookupName - 659
LookupValue - 660
Løsningsfelt
 Klargjøring til import - 544

M

Meglerprofilfelt
 Klargjøring til import - 436
Meldingsplanelementfelt
 Klargjøring til import - 505
Meldingsplanfelt
 Klargjøring til import - 503
Mid - 661
Modi for posteierskap og automatisk genererte oppgaver - 235
Målfelt
 Klargjøring til import - 508

N

Notatfelt
 Klargjøring til import - 507

O

Om arbeidsflythandlinger - 295
Om arbeidsflytregler - 287
Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder - 35
Om brukerdelegering - 165
Om brukssporing i Oracle CRM On Demand - 14
Om egendefinerte felt - 74
Om egendefinerte Web-appleter - 116

Om Expression Builder - 615
Om felt, plukkklister og målinger - 140
Om feltene Rapporterer til og Rapporterer til (alias) i brukerposter - 160
Om felthåndtering - 67
Om feltoppsett og sideoppsett for modi for posteierskap - 73
Om import av bøker og boktilordninger - 240
Om integreringshendelser - 589
Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand - 567
Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand - 572
Om land og adressetilordning - 368
Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter - 144
Om modi for eierskap av post - 231
Om opplysningene i endrede felt i poster - 110
Om overgangsstatuser og overgangsfelt i prosessadministrasjon - 275
Om personlige uttrekksdefinisjoner - 574
Om postduplikater og eksterne ID-er - 389
Om primærfelt i prosessadministrasjon - 276
Om påloggings- og passordretningslinjer - 28
Om regnskapskalendere - 38
Om rettigheter i roller - 217
Om servicetilmålinger - 51
Om sideoppsett for brukere - 159
Om tidsbaserte arbeidsflytregler - 297
Om tidsbaserte boktilordninger - 241
Om tilgang til posttype i roller - 215
Om tilgangsnivåer for primære posttyper - 187
Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper - 188
Om tilgangsprofiler i roller - 176
Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker - 178
Om tilknytningsregler - 334
Om uttrykk - 618
Om vedleggskonfigurasjoner - 140
Om videreføring av tilgang via teamovertagelse - 178
Om vurderingsskript - 601
Om Web-tjenestestøtte for bøker - 231
Om å bruke Web-koblinger til å opprette nye integreringsscenarioer - 86
Om å utforme bokstrukturer - 227
Operatorer i Expression Builder - 624
Oppdatere brukertilgang og rettigheten Håndter adresser før delte adresser deaktiveres - 60
Oppdatere prognosedefinisjonen - 354
Oppgavebrukerfelt
 Klargjøring til import - 549
Opplysninger om å feilsøke bøker - 266
Opprette arbeidsflythandlinger
 Oppdater verdier - 318

Opprett integreringshendelse - 306
Opprett oppgave - 309
Send e-post - 314
Tilordne en bok - 304
Vent - 320
Opprette arbeidsflytregler - 299
Opprette boktyper og bokbrukerroller - 250
Opprette bøker og bokhierarkier - 252
Opprette egendefinerte Web-appleter - 117
Opprette forespørsler om personlig uttrekk - 586
Opprette globale web-appleter - 124
Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter - 104
Opprette integreringshendelseskøer - 590
Opprette lagerperioder for brukere - 168
Opprette nye temaer - 131
Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett - 122
Opprette og redigere felt - 78
Opprette oppsett for hjemmeside for poster - 106
Opprette oppsett for konvertering av kundeemne - 346
Opprette prognosedefinisjonen - 348
Opprette prosesser - 280
Opprette tilgangsprofiler for bøker - 257
Opprette vurderingsskript - 605
Opprette Web-appleter - 97
Ordreartikkelfelt
 Klargjøring for import - 516
Ordrefelt
 Klargjøring for import - 515
OrganizationName - 663
P
Partnerfelt
 Klargjøring for import - 517
Planfirmafelt
 Klargjøring til import - 524
Polisefelt
 Klargjøring til import - 526
Porteføljefelt
 Klargjøring til import - 530
PRE - 663
Prislistefelt
 Klargjøring til import - 533
Produktfelt
 Klargjøring til import - 535
Produktkategorifelt
 Klargjøring til import - 534
Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner - 344
Prosessadministrasjon - 274
Proessen med å sette opp bøker - 245
Proessen med å sette opp prosesser i Oracle CRM On Demand - 280
Proessen med å sette opp tilgangsprofiler - 208

Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand - 11

Prøvelagerfelt

Klargjøring til import - 538

Prøvepartifelt

Klargjøring til import - 538

Prøvetransaksjonsfelt

Klargjøring til import - 539

Publisere varsler over hele selskapet - 49

R

Regional innstilling - 658

Relaterte emner for tilgangsprofiler - 211

Retningslinjer for datakontroll - 405

Retningslinjer for felttyper for import av data - 406

Retningslinjer for konfigurasjon av roller - 213

Right - 665

RowIdToRowNum - 666

RowNum - 667

S

Salgsmulighetsfelt

Klargjøring til import - 510

Scenario for bruk av bøker til å håndtere

salgsdistrikter - 244

Scenario for låsing av aktivitetsposter - 276

Selskapsadministrasjon - 15

Selskapsprofil - 16

Selskapssporing - 45

Sertifiseringsfelt

Klargjøring til import - 441

Sertifiseringsforespørselsfelt

Klargjøring til import - 442

Serviceforespørsselfelt

Klargjøring til import - 541

Sette opp brukere (partnere) - 171

Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering - 82

Sette opp grupper - 269

Sette opp prislister for PRM - 597

Sette opp produktkategorier - 594

Sette opp salgsprosesser, kategorier og trenere - 356

Sette opp selskapsprodukter - 594

Sette opp selskapsprofil og globale standarder - 17

Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker - 161

Sette opp tilknytningsregler - 338

Sette opp vurderingsskript - 601

Sette opp web-koblinger - 83

Siden Applikasjonstilpasning for posttype - 65

Siden Bokhierarki - 264

Siden Bunkeslettingskø - 587

Siden Bunketilordne kø for bok - 588

Signaturfelt

Klargjøring til import - 543

Skadefelt

Klargjøring til import - 467

Slette arbeidsflytregler og handlinger - 326

Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker - 331

T

Tilbakestille alle passord - 36

Tilbakestille en brukers passord - 163

Tilbakestille en brukers passord (partnere) - 174

Tilbakestille innstillinger til standardverdier - 90

Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for adresser - 62

Tilgangsprofilhåndtering - 175

Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne - 345

Tilordne poster til bøker - 262

Tilpasse Min hjemmeside for selskapet - 130

Tilpasse relaterte elementoppsett - 92

Tilpasse selskapets bransjeliste - 363

Tilpasse sporing - 107

Tilpasse statiske sideoppsett - 93

Timestamp - 667

ToChar - 668

Today - 671

U

UserValue - 671

UtcConvert - 675

V

Valutadefinisjon - 41

Varighet - 630

Varselfelt - 50

Varselhåndtering - 48

Verifisere bokoppsett for administratorrollen - 246

Verifisere lisensstatuser og aktive brukere - 27

Vise arbeidsflytforekomster - 329

Vise bruk av servicetilmåling for selskapet - 52

Vise eksterne web-sider i faner - 114

Vise forespørsler om personlig uttrekk - 587

Vise historisk bruk av servicetilmåling - 53

Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse - 54

Vurdere eksportresultater - 565

Vurdere endringer av sporingskonfigurasjon - 47

Vurdere importresultater - 562

Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere - 45

Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker - 163

Vurdere selskapets ressursforbruk - 46

Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere - 164

Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen - 46

Vurdere utnyttelse av Web-tjenester - 570

Ø

Økonomiplanfelt

Klargjøring til import - 485

Økonomiproduktfelt

Klargjøring til import - 487